Rapport annuel de gestion 2003-2004

Régie des alcools, des courses et des jeux

Québec

105-03516/

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Régie des alcools, des courses et des jeux

Québec

La version électronique du présent document peut
être consultée sur le site Internet de la Régie des alcools,
des courses et des jeux : www.racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2004
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-43407-2
ISSN : 1198-4139

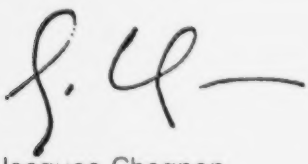
Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2003-2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre de la Sécurité publique,



Jacques Chagnon
Novembre 2004

Monsieur Jacques Chagnon
Ministre de la Sécurité publique
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

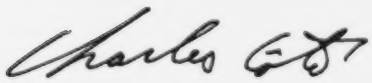
Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2003-2004.

Le présent rapport fait état, notamment, des enjeux, des défis et des résultats obtenus eu égard à notre plan stratégique 2001-2004 et rend compte de l'application de certains règlements, lois et politiques gouvernementales.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

Le président,



Charles Côté
Novembre 2004

Table des matières

Message du président de la Régie 11

Déclaration de fiabilité des données 13

Rapport de validation des données 15

Faits saillants de l'année 2003-2004 17

Partie 1 La Régie des alcools, des courses et des jeux

1.1 Les produits et services offerts 18
1.2 Le statut juridique et les compétences générales 19
1.3 La mission 20
1.4 La vision 20
1.5 Les valeurs 20
1.6 Le contexte et les enjeux 21
1.7 Le fonctionnement de la Régie 22
1.8 L'organigramme 23

Partie 2 Les résultats de l'année 2003-2004

2.1 Les résultats de la planification stratégique 2001-2004 24

2.1.1 Orientation 1

Actualiser la mission de la Régie 24

Objectif stratégique 1 Analyse et actualisation de la mission de la Régie 24

Objectif stratégique 2 Allégement réglementaire et administratif-Alcool . 25

Objectif stratégique 3 Phase II de la réforme sur le bingo 27

Objectif stratégique 4 Jeu pathologique 29

2.1.2 Orientation 2

Améliorer et simplifier les services rendus 32

Objectif stratégique 1 Modernisation de la gestion de la Régie 32

Objectif stratégique 2 Établissement de liens et de mécanismes de concertation 38

2.2 Les dossiers corporatifs de la Régie : les résultats 2003-2004

2.2.1 Cohérence et structuration des décisions des régisseurs 41
2.2.2 Opération ACCES 2003-2004 42
2.2.3 Implantation du Registre central des décisions de la Régie 42
2.2.4 Portail gouvernemental de services aux entreprises 43
2.2.5 Détermination de la capacité d'occupation 43
2.2.6 Consommation excessive de boissons alcooliques 44
2.2.7 Immatriculation des appareils d'amusement 44
2.2.8 Intervention dans certaines MRC dans le domaine du bingo 45

2.3 Les politiques gouvernementales

2.3.1 Projet de modernisation de l'État : contribution de la Régie 46
2.3.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels . . 46
2.3.3 Santé et sécurité au travail 47
2.3.4 Politique linguistique 47
2.3.5 Éthique et déontologie 47
2.3.6 Suivi des rapports du Vérificateur général 48

Partie 3 Les services aux citoyens

3.1 La déclaration de services aux citoyens : les résultats 2003-2004

3.1.1 Axe 1 : Vous accueillir avec courtoisie 50
3.1.2 Axe 2 : Être accessible 51
3.1.3 Axe 3 : Traiter votre demande dans des délais connus 52

Tableau 1 Résultats atteints dans les délais de réponse et de traitement des demandes en 2003-2004 54

3.1.4 Axe 4 : Vous fournir des réponses claires et précises 55
3.1.5 Axe 5 : Assurer la protection de vos renseignements personnels 55
3.1.6 Autre engagement de la Déclaration de services aux citoyens 55

3.2 Le plan d'amélioration des services aux citoyens : les résultats 2003-2004

3.2.1 Projet relié à un accueil courtois . . . 56
3.2.2 Projets reliés à l'accessibilité . . . 57
3.2.3 Projets reliés au traitement des demandes . . . 58
3.2.4 Projets reliés à la précision et à la clarté des réponses données aux clients . . . 58
3.2.5 Projets ajoutés au plan d'amélioration 2003-2004 en cours d'année . . . 60

Partie 4 Les ressources

4.1 Les ressources humaines

Tableau 2 Répartition des postes par catégorie d'emploi . . . 63

4.2 Les ressources financières

4.2.1 Opérations régulières . . . 65

Tableau 3 Revenus et dépenses 2003-2004 . . . 65

4.2.2 Investissements . . . 66

Tableau 4 Investissements réalisés en 2003-2004 . . . 66

4.2.3 Programme d'aide aux joueurs pathologiques . . . 67

Tableau 5 Revenus et dépenses 2003-2004 - Programme d'aide aux joueurs pathologiques . . . 67

Partie 5 Les principales statistiques

Tableau 6 Statistiques opérationnelles . . . 68

Figure 1 Nombre total d'appels téléphoniques répondus (en %) . . . 69

Tableau 7 Nombre d'enquêtes et d'inspections effectuées par secteur d'activité pour les années 2002-2003 et 2003-2004 . . . 69

Tableau 8 Nombre d'activités de contrôle réalisées relativement à la fabrication et à l'embouteillage de boissons alcooliques pour les années 2002-2003 et 2003-2004 . . . 70

Tableau 9 Bilan comparatif du programme ACCES pour les années 2002-2003 et 2003-2004 . . . 70

Tableau 10	Nombre d'activités de contrôle des machines à sous et des tables de jeu dans chacun des casinos d'État pour les années 2002-2003 et 2003-2004	71
Tableau 11	Nombre d'activités relatives à la délivrance de permis d'alcool au détail pour les années 2002-2003 et 2003-2004	71
Tableau 12	Nombre d'activités de contrôle relatives aux courses de chevaux pour les années 2002-2003 et 2003-2004	72
Tableau 13	Nombre de programmes de courses de chevaux tenus et de décisions rendues par les juges des courses pour les années 2002-2003 et 2003-2004	72
Tableau 14	Nombre de décisions rendues par le personnel désigné et par les régisseurs, par secteur d'activité, pour les années 2002-2003 et 2003-2004	73
Tableau 15	Nombre de décisions juridictionnelles rendues par les régisseurs, par secteur d'activité, pour les années 2002-2003 et 2003-2004	73
Tableau 16	Nombre de dénonciations écrites, reçues et traitées par la Régie pour les années 2002-2003 et 2003-2004	74
Tableau 17	Données relatives aux rencontres et aux audiences du secteur de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle pour l'année 2003-2004	75
Tableau 18	Données relatives aux décisions du secteur des régisseurs d'instruction pour l'année 2003-2004	76

Liste des annexes

Annexe I	Liste des lois, des règlements et des règles administrés, en tout ou en partie, par la Régie des alcools, des courses et des jeux	77
Annexe II	Plan d'amélioration des services aux citoyens 2004-2005	79
Annexe III	Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux	81
Annexe IV	Directive sur l'organisation du travail des régiseurs	89
Annexe V	Embauche et représentativité	96

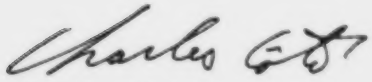
Message du président de la Régie

Au cours de l'année 2003-2004, la Régie des alcools, des courses et des jeux a accentué ses efforts afin de contrer les diverses formes de criminalité et ainsi contribuer à la résorption des problèmes sociaux reliés à la consommation d'alcool. Avec le concours de ses principaux partenaires, à savoir Éduc'alcool et les corps policiers, elle a également investi beaucoup d'efforts dans l'éducation et la prévention, particulièrement auprès des personnes d'âge mineur ainsi que des jeunes adultes. De plus, les décisions sévères mais justes qu'elle a rendues, évitant la voie de la facilité, à l'endroit des titulaires de permis ou de licences qui avaient contrevenu aux dispositions législatives, ont envoyé à ces derniers ainsi qu'à la population en général un message très clair : « *la Régie prend ses responsabilités et veille sur la sécurité et la protection du public* ».

Par ailleurs, je me suis assuré que la Régie fasse siens les grands objectifs gouvernementaux visés par le projet de modernisation de l'État. À ce titre, les résultats atteints eu égard au *Plan d'amélioration des services aux citoyens* adopté l'année dernière ont été remarquables et démontrent la volonté de bonifier sans cesse notre prestation de services. Nous avons également entrepris la mise à jour de notre *Déclaration de services aux citoyens* et rédigé notre *Plan d'amélioration des services aux citoyens 2004-2005*, l'objectif ultime étant de rendre des services de haute qualité à la clientèle tout en respectant ses besoins.

Les nouvelles orientations gouvernementales ont déjà commencé à modifier nos façons de faire et bouleverseront peut-être encore notre structure organisationnelle et nos processus. Cette vague de changements a fait et fera appel à la collaboration de tout le personnel et de tous les membres de la Régie, que je tiens à remercier pour leur ouverture d'esprit et leur engagement, sans lesquels l'organisation ne saurait atteindre les résultats de qualité dont je suis fier.

Le président,



Charles Côté

Déclaration de fiabilité des données

Les informations qui figurent dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2003-2004 répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ainsi, il :

- décrit fidèlement la mission, les valeurs organisationnelles, les orientations stratégiques, les enjeux et les défis de la Régie des alcools, des courses et des jeux;
- fait état des résultats obtenus eu égard aux orientations stratégiques 2001-2004 et aux objectifs qui en découlent;
- fait état des résultats consécutifs à l'application de la Déclaration de services aux citoyens;
- rend compte de l'application de certains règlements, lois et politiques, notamment :
  - la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration;
  - la *Loi sur la fonction publique* relativement aux résultats obtenus au chapitre du programme d'accès à l'égalité et de divers plans d'embauche;
  - la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
  - la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* eu égard à l'application du code de déontologie.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont représentatives et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004. Elles ont été colligées avec soin. J'ai, à cet égard, demandé aux gestionnaires de la Régie de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que l'information était conforme à la réalité.

Le président,

Charles Côté

Rapport de validation des données

Monsieur Charles Côté
Président de la Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec

Monsieur le Président,

Conformément au mandat que vous m'avez confié, j'ai procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion 2003-2004 de la Régie des alcools, des courses et des jeux. Ma responsabilité était d'évaluer le caractère plausible des informations et la cohérence générale du document.

Mon travail a consisté à colliger des renseignements et des pièces justificatives, à analyser des données, à réviser des calculs et à discuter l'information produite avec les personnes directement concernées.

Par ailleurs, il convient de noter que, compte tenu du contexte opérationnel de la Régie, plusieurs partenaires tels Loto-Québec et la Société des alcools du Québec publient des informations et des données sur des éléments susceptibles de figurer dans le présent rapport annuel de gestion. La Régie n'est pas appelée à valider les informations qui sont publiées par des tiers et qui la concernent. Elle ne peut donc pas garantir que les données de ces tiers correspondent parfaitement aux siennes.

Au terme de mon examen, je conclus que les explications et les résultats contenus dans le présent rapport annuel me paraissent plausibles et cohérents. Toutefois, cet examen ne signifie pas que tous les systèmes de la Régie assurent une parfaite intégrité des données et des traitements.

Le chargé d'examen,

François Côté
Novembre 2004

Faits saillants de l'année 2003-2004

- Mise en application de mesures visant à contrer la consommation excessive d'alcool :
  - dépôt d'une plainte au CRTC contre un réseau de télévision qui avait présenté, dans le cadre d'une émission grand public, une séance de « calage d'alcool »;
  - transmission d'un communiqué à tous les titulaires de permis d'alcool afin de leur rappeler les dispositions législatives en matière de publicité et de promotion des boissons alcooliques.

- Adoption d'une nouvelle méthode de calcul pour déterminer la capacité d'occupation d'une pièce ou d'une terrasse comme condition d'obtention d'un permis d'alcool, méthode qui permet d'établir le nombre maximal d'occupants autorisés dans un espace, tout en assurant la sécurité de la clientèle de l'établissement et celle du public.

- Réalisation d'un sondage sur la qualité des services rendus à la clientèle du secteur alcool et amorce de la révision de la Déclaration de services aux citoyens.

- Inspection des appareils d'amusement. La Régie a adopté un plan d'inspection des appareils d'amusement afin de s'assurer que chacun d'eux est immatriculé, permettant ainsi de récupérer tous les droits rattachés à l'immatriculation de ces appareils.

- Implantation d'un outil informatisé, le Registre central des décisions de la Régie, et signature d'une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) qui diffusera sur son site Internet, dans un premier temps, les décisions rendues par la Régie depuis l'an 2000.

- Adoption d'une nouvelle mesure visant la suspension de la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo pour la période du 15 mars 2004 au 14 mars 2005.

- Adoption de nouvelles mesures visant la suspension de la délivrance de licences de bingo et de licences de gestionnaire de salle de bingo, pour la période du 23 décembre 2003 au 22 décembre 2004.

- Début des travaux de révision de l'architecture du site Internet.

- Participation au développement du Portail gouvernemental de services aux entreprises.

Partie 1
La Régie des alcools, des courses et des jeux

1.1 Les produits et services offerts

La Régie offre les produits et services suivants :

Dans le secteur des boissons alcooliques, la délivrance de permis autorisant :

- la fabrication;
- la distribution;
- l'entreposage;
- la consommation;
- la vente.

Dans le secteur des courses de chevaux, la délivrance de licences permettant :

- la tenue de courses;
- l'élevage et l'entraînement des chevaux de course;
- l'exploitation de salles de paris.

Dans le secteur des sports de combat pratiqués par des professionnels, la délivrance de licences permettant :

- la tenue d'événements;
- la participation;
- l'encadrement.

Dans le secteur des jeux, la délivrance de licences et d'avis permettant la tenue d'événements ou l'exploitation de :

- bingos;
- loteries;
- concours publicitaires;
- appareils d'amusement;
- appareils de loterie vidéo.

Dans le secteur des casinos d'État, l'adoption de règles encadrant :

- la dotation des postes;
- les contrats des fournisseurs;
- les contrôles de l'intégrité des jeux.

1.2 Le statut juridique et les compétences générales

Dans le domaine des boissons alcooliques, les origines de la Régie remontent à l'année 1921 et à la création cette année-là de la Commission des liqueurs du Québec qui avait pour mandat de veiller au commerce des boissons alcooliques et de contrôler les débits d'alcool. En 1961, l'organisme est devenu la Régie des alcools du Québec.

En 1971, la commercialisation des boissons alcooliques est confiée à la Société des alcools du Québec (SAQ) tandis que le régime de surveillance est dévolu à la Commission de contrôle des permis d'alcool du Québec, organisme qui deviendra, en 1980, la Régie des permis d'alcool du Québec. En 1990, la responsabilité de la surveillance du secteur de la fabrication des boissons alcooliques est transférée du ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie à la Régie des permis d'alcool du Québec.

En 1993, dans le cadre d'une réforme touchant la Régie des loteries du Québec, la Commission des courses du Québec et la Régie des permis d'alcool du Québec, le gouvernement a décidé d'éliminer les appareils de loterie illégaux, d'implanter un réseau étatique de ce type de jeu et d'introduire au Québec des casinos d'État. La Régie des alcools, des courses et des jeux, telle qu'on la connaît aujourd'hui, est issue de la fusion de ces trois organismes.

À l'exception de la promotion de l'industrie des courses de chevaux et de l'aide à lui accorder, la nouvelle Régie hérite de tous les mandats remplis par ces trois organismes. De plus, elle s'en voit confier de nouveaux comme la réglementation des appareils de loterie vidéo et la surveillance de l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État. Elle doit, en outre, fournir au ministre de la Sécurité publique des avis sur toute question concernant les impacts sociaux et les mesures de sécurité que peuvent nécessiter les activités visées par la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, ainsi que par les lois ou règlements qu'elle est chargée d'administrer. À cette fin, elle peut tenir des consultations publiques.

Enfin, en 1998, la Régie s'est vu confier certaines responsabilités en matière de sports de combat pratiqués par des professionnels, c'est-à-dire la boxe, le *kick boxing* et la boxe mixte.

La liste des lois, des règlements et des règles dont l'administration est confiée à la Régie se retrouve à l'annexe I.

1.3 La mission

L'énoncé de mission de la Régie a fait l'objet d'une réflexion et d'une mise à jour dans le cadre de la préparation du plan stratégique 2004-2007. Cet énoncé est le suivant :

« Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels, tout en étant attentive à l'évolution de la société, notamment de ses valeurs, et respectueuse de sa clientèle. »

1.4 La vision

La Régie mise sur l'expertise de son personnel tout en privilégiant des approches modernes fondées sur la prévention et l'information de ses clientèles pour uniformiser ses interventions, se doter d'outils performants et alléger ses règles lorsqu'elle le jugera opportun.

En collaboration avec ses partenaires et ses clientèles, le cas échéant, elle encadre les secteurs d'activité qu'elle est chargée d'administrer afin de favoriser leur développement harmonieux et leur adaptation aux changements.

Enfin, la Régie développe une expertise dans chacun des secteurs d'activité relevant de sa compétence afin de jouer un rôle de leader auprès de ses partenaires, dans le respect de leurs mandats respectifs.

1.5 Les valeurs

Compte tenu de sa mission, les valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect trouvent un écho particulier à la Régie et prennent une importance cruciale.

De plus, la Régie entend :

- agir avec rigueur et célérité dans le traitement de toute demande et dans la prise de décision;

- privilégier le développement des connaissances, le transfert des compétences aux nouveaux employés ainsi que le travail en équipe.

1.6 Le contexte et les enjeux

La Régie accomplit ses diverses fonctions dans un cadre dynamique. Pour ce faire, elle se doit de détecter, d'adapter et d'introduire les changements imposés par l'évolution qui s'opère dans ses secteurs d'activité, en tenant compte de l'accroissement de ses propres responsabilités et des nouveaux enjeux économiques et sociaux. La Régie est ainsi appelée à redéfinir continuellement et parfois substantiellement les paramètres qui régissent le marché, ses interventions et ses priorités.

Lorsqu'elle propose des modifications ou des réformes, la Régie doit, entre autres, tenir compte des enjeux suivants :

- orientations gouvernementales relatives d'une part, à la lutte contre l'économie souterraine et la contrebande d'alcool, et d'autre part, à la protection des personnes d'âge mineur;

- évolution des mentalités et apparition de nouvelles réalités ou de nouveaux phénomènes, comme celui du jeu pathologique;

- caractère prohibitif ou rigide de certains concepts ou de normes qui pouvaient correspondre, à l'époque, à un ancien ordre social, mais qui, aujourd'hui, peuvent représenter des irritants pour sa clientèle et occasionner des lourdeurs administratives;

- respect des principes d'équité procédurale.

La Régie doit tendre vers un objectif où la justesse de la surveillance et de l'encadrement de ces secteurs d'activité est le reflet de l'évolution de notre société.

1.7 Le fonctionnement de la Régie

La Régie est un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, réglementaire et décisionnel dans les secteurs d'activité économique qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés par le législateur et elle doit tenir compte, entre autres, de l'intérêt public et, selon les domaines, de la tranquillité et de la sécurité publiques.

Ainsi, parmi ses fonctions et ses pouvoirs d'ordre administratif, il faut citer le pouvoir de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de donner des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques. Parmi ceux d'ordre réglementaire, mentionnons le pouvoir d'édicter des normes. Enfin, parmi les fonctions et les pouvoirs de nature décisionnelle, il faut citer le pouvoir de délivrer, de suspendre ou de révoquer des permis, des licences, des autorisations et des certificats et d'en déterminer les conditions.

Les tribunaux admettent qu'un même organisme administratif cumule à ce point des fonctions à condition que les garanties d'indépendance et d'impartialité soient respectées lorsqu'il exerce une fonction quasi judiciaire, même si l'organisme en cause remplit le plus souvent des fonctions administratives.

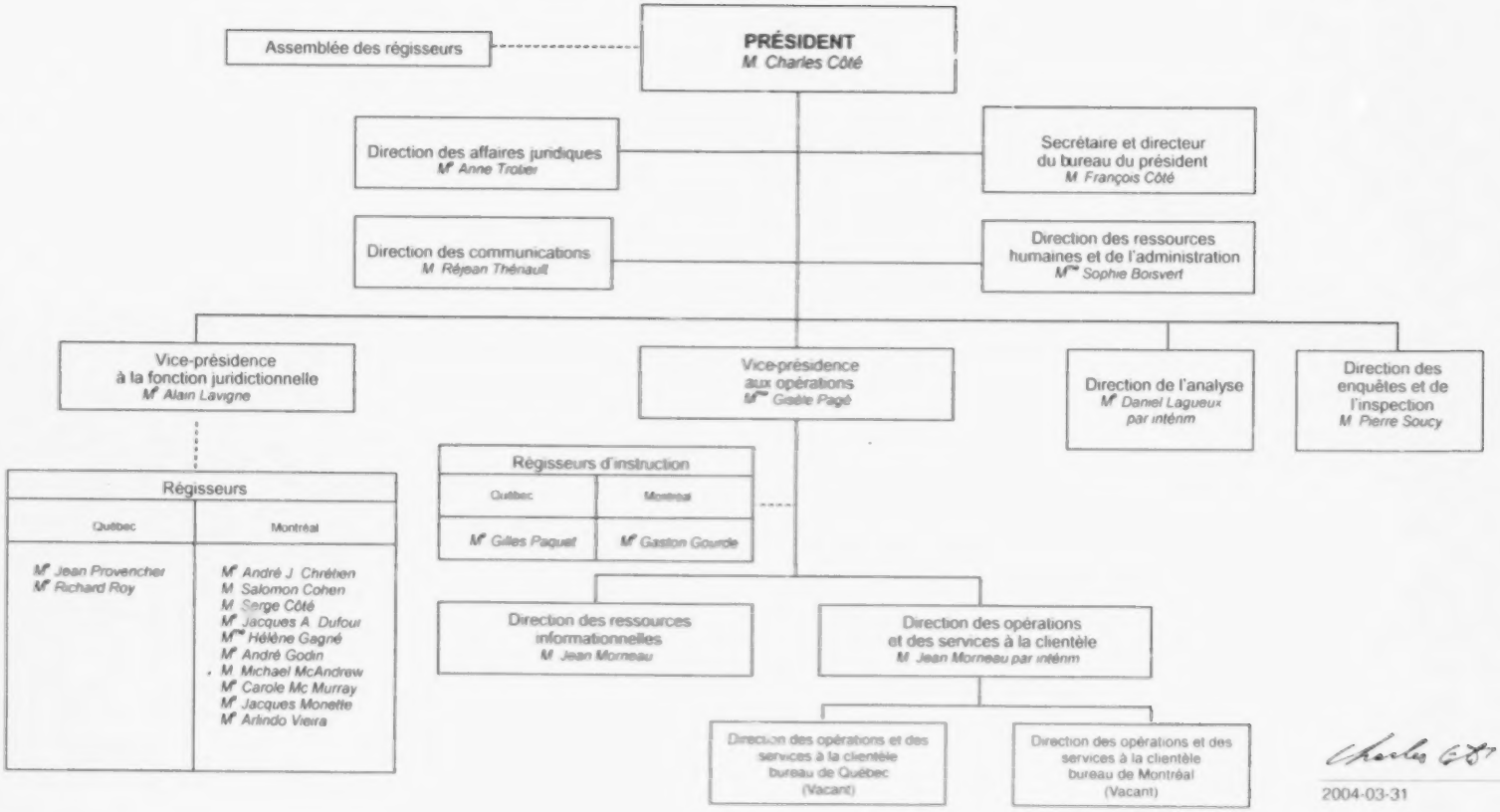
La Régie a donc défini sa structure administrative de telle sorte que ces grands principes soient respectés. *La Directive sur l'organisation du travail des régisseurs,* laquelle apparaît à l'annexe IV du présent rapport et est également accessible sur le site Internet de la Régie, précise les règles d'application du cloisonnement des fonctions en vigueur à la Régie.

Compte tenu de ce cloisonnement, issu de la jurisprudence relative au cumul de plusieurs fonctions au sein d'un même organisme, la Régie a créé le rôle de régisseur d'instruction. Celui-ci intervient dès les débuts du processus décisionnel et permet de donner suite aux demandes de permis, de licences ou d'autres autorisations lorsqu'il faut exercer un pouvoir discrétionnaire.

Les régisseurs juridictionnels, quant à eux, doivent entendre les parties en toute indépendance et doivent être tenus à l'écart du processus opérationnel de la Régie.

Les décisions de la Régie sont prises soit en séance plénière, soit par une formation d'au moins deux régisseurs, dont l'un est avocat, et ce, notamment dans les cas où l'intérêt public, la sécurité publique ou la tranquillité publique peuvent être mis en cause. Il en va de même lorsqu'il y a révision d'une décision rendue par un membre de son personnel ou de certaines décisions rendues par les juges des courses. Dans d'autres cas, un régisseur seul peut également rendre des décisions.

Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec



2004-03-31

Partie 2 Les résultats de l'année 2003-2004

2.1 Les résultats de la planification stratégique 2001-2004

Ce rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus par la Régie des alcools, des courses et des jeux relativement aux objectifs énoncés dans son plan stratégique 2001-2004. Cependant, puisque cette année est la dernière de ce plan stratégique pluriannuel, les résultats présentés sont cumulatifs pour les années 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004.

Les deux grandes orientations qui sont à la base du plan stratégique 2001- 2004 ont trait à l'actualisation de la mission ainsi qu'à l'amélioration et à la simplification des services à la clientèle.

2.1.1 Orientation 1

Actualiser la mission de la Régie compte tenu de l'évolution du contexte dans lequel elle travaille et poursuivre les réformes nécessaires pour assumer pleinement le mandat qui lui est dévolu

Objectif stratégique 1

Analyser et actualiser la mission de la Régie

Indicateur	Cible du plan stragégique	Résultats 2003-2004
Consultation des clientèles et des partenaires de la Régie	Consultation réalisée : avril 2002	Consultation réalisée en 2001-2002

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Rapport énonçant la mission de la Régie et proposant un échéancier quant aux changements requis pour concrétiser l'actualisation la mission de la Régie	Dépôt du rapport au ministre de la Sécurité publique	Reporté

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait le dépôt du rapport au ministre de la Sécurité publique en décembre 2002.
- Le rapport sur l'énoncé de mission sera intégré au plan stratégique 2004-2007 et sera transmis au ministre. Ce plan stratégique sera le reflet d'une consultation interne, portant sur la mission, la vision et les valeurs de la Régie, menée parmi les membres et les représentants du personnel de la Régie au cours du printemps 2003.

Objectif stratégique 2

Poursuivre les travaux entrepris au chapitre de l'allégement réglementaire et administratif et trouver des solutions aux problèmes relevés par l'industrie et le milieu de la restauration, de l'hôtellerie, des bars, des brasseries et des tavernes

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Propositions de modifications législatives et réglementaires au regard de la révision du système de délivrance des permis d'alcool par pièce pour instaurer un régime de permis unique par établissement, en priorité pour les petites entreprises des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration	Dépôt des propositions : hiver 2002	Réalisé en 2002-2003

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au regroupement des permis de bar, de brasserie, de taverne et de club, tout en visant une simplification des conditions d'exploitation pour les titulaires	Dépôt des propositions : automne 2002	Réalisé en 2002-2003 : Adoption du projet de loi no 100 le 18 décembre 2002

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au regroupement des permis de réunion pour vendre et de réunion pour servir	Dépôt des propositions : Automne 2002	Document de consultation effectuée auprès de partenaires gouvernementaux réalisé et déposé en 2002-2003

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Propositions de modifications législatives et réglementaires au regard de l'acquisition, la conservation et la garde de boissons alcooliques	Établir une position gouvernementale commune à l'égard de certaines problématiques	En cours de réalisation
	Terminer la réforme entreprise par l'adoption, en 2002, de la *Loi modifiant la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques, la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur les permis d'alcool*	Projet de loi en cours de rédaction

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait le dépôt des propositions à l'automne 2002.

- La Régie préside les travaux d'un comité interministériel regroupant plusieurs de ses partenaires gouvernementaux. Ce comité a comme mandat d'établir une position gouvernementale commune à l'égard des problématiques reliées à l'acquisition, à la conservation et à la garde des boissons alcooliques. Ces travaux préparatoires à la présentation d'un projet de loi sont nécessaires compte tenu des différentes missions des partenaires gouvernementaux qu'il est impératif de concilier et des enjeux économiques majeurs pour l'industrie et le Québec. Les problématiques entourant la promotion, la commercialisation et la distribution des boissons alcooliques, fabriquées tant par des entreprises commerciales que par des entreprises artisanales, québécoises ou autres, sont au cœur même des discussions.

- Par ailleurs, au cours des deux derniers exercices financiers, la Régie avait examiné la pertinence de mesures relatives à divers secteurs du commerce des boissons alcooliques. Ces travaux préparatoires lui ont permis, au cours du présent exercice financier, de procéder à la rédaction législative devant la conduire à présenter un nouveau projet de loi destiné à parachever la réforme entreprise par l'adoption, en décembre 2002, de la *Loi modifiant la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques, la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur les permis d'alcool* et à tenir compte de certains irritants signalés par l'industrie et le *Groupe conseil sur l'allégement réglementaire*. La présentation de ce projet est cependant tributaire des travaux actuellement menés par le comité interministériel mentionné ci-dessus.

Objectif stratégique 3

Mettre en œuvre des décisions prises par le gouvernement eu égard à la phase II de la réforme sur le bingo, compte tenu du financement convenu

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Propositions de modifications législatives et réglementaires, notamment du Règlement sur les bingos	Production d'un nouveau texte	Reporté

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait le dépôt des propositions à l'automne 2001.
- Les travaux préliminaires de rédaction du *Règlement* et des *Règles* se sont poursuivis, mais sans l'apport des organismes de concertation prévus par la Loi. Ces organismes en sont toujours à l'étape de formation. Le Forum, qui doit représenter l'ensemble des titulaires de licences de bingo, n'a pas encore procédé à l'adoption de ses statuts ni à la tenue de ses premières élections. Le Secrétariat, quant à lui, est tributaire de la formation du Forum, car il est composé entre autres de trois délégués du Forum. Rappelons que le Secrétariat a comme principale fonction le développement commercial du bingo. Ce sont les représentants du Forum qui représentent la majorité aux réunions du Secrétariat.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Révision des processus administratifs et décisionnels de la Régie pour tenir compte des changements proposés dans le mémoire d'orientations	Processus révisés en fonction des modifications réglementaires	Reporté

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait la révision des processus en avril 2002.
- La révision des processus administratifs et décisionnels que doit entreprendre la Régie pour tenir compte des changements proposés dans le mémoire adopté par le Conseil des ministres en 2002 doit suivre les modifications de la réglementation. Comme ces modifications n'ont pas encore été adoptées, il s'ensuit que ces travaux sont toujours en attente.

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Mise en place d'une structure administrative dans le but de vérifier l'utilisation des fonds générés par les titulaires de licences	Implantation d'une structure administrative : Avril 2002	Mise en œuvre en 2002-2003

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Élaboration d'un rapport au ministre de la Sécurité publique faisant état des résultats des changements apportés	Dépôt du rapport au ministre de la Sécurité publique	Reporté

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait le dépôt du rapport au ministre de la Sécurité publique en mars 2004.
- Un état de la situation est en cours d'élaboration. Il devrait être remis au ministre de la Sécurité publique à la fin de l'automne 2004.
- Par ailleurs, la Régie a décidé d'adopter de nouvelles mesures relatives à la suspension de la délivrance de licences de bingo et de licences de gestionnaire de salles de bingo pour la période du 23 décembre 2003 au 22 décembre 2004. Quelques assouplissements ont été apportés à ces mesures pour permettre la délivrance de licences de bingo récréatif lorsque la valeur des prix est égale ou inférieure à 200 $. Il est également possible de délivrer des licences dans certains territoires où la rentabilité des événements a été élevée en 2002. Le texte du moratoire et la liste des territoires visés figurent sur le site Internet de la Régie.

Objectif stratégique 4

Gérer l'attribution et le maintien des licences d'exploitants de site d'appareils de loterie vidéo de façon à minimiser les impacts sociaux

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au resserrement des critères d'attribution des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo	Adoption de nouvelles règles	Un projet de règlement a été préparé

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait la proposition de modifications législatives au printemps 2001 et le dépôt de propositions réglementaires à l'automne 2001.
- Le projet de règlement pourra être mis à jour à la suite de l'adoption du plan d'action de Loto-Québec.
- Un projet de règles a été élaboré concernant l'établissement de nouvelles normes relatives à l'accessibilité, à la visibilité et à l'audibilité des appareils de loterie vidéo. Son adoption est tributaire des nouvelles orientations que le gouvernement entend suivre en matière de jeu.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Poursuite de l'amélioration des systèmes et des processus de la Régie au regard du secteur des appareils de loterie vidéo	Participation à la réalisation du plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique 2002-2005	La Régie a participé avec les différents partenaires gouvernementaux à la Table de concertation sur le jeu pathologique

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait la mise en œuvre des propositions de modifications législatives et réglementaires en septembre 2002.

- La Régie siège au Comité de pertinence, volet recherche, de la Table de concertation sur le jeu pathologique. Cette table vise à favoriser une collaboration étroite et soutenue entre les différents partenaires gouvernementaux touchés par la problématique du jeu pathologique.

- D'une façon générale, l'action du Comité de pertinence consiste d'abord à déterminer des cibles de recherche, à se prononcer sur l'admissibilité des projets, à suivre les travaux en cours et à tenir compte des rapports finaux.

- Le *Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu* a réalisé une étude destinée à accroître les connaissances de la Régie sur le jeu et à documenter les avis et les décisions en matière législative et réglementaire. Les questions soulevées par la Régie concernaient :

    - les effets de l'implantation d'un nouveau type d'appareils de loterie vidéo, soit les appareils de comptoir, sur les comportements de jeu;
    - les influences respectives exercées par les appareils de loterie vidéo isolés et ceux qui sont placés à la vue des clients dans les sites de jeu;
    - le mode de disponibilité des appareils de loterie vidéo à privilégier pour réduire les effets négatifs du jeu, à savoir s'il est préférable de placer plusieurs appareils dans un seul site ou de multiplier les sites possédant quelques appareils.

- La Régie a coordonné la table de consultation sur le programme d'exclusion volontaire. La mise en place de ce programme, élaboré par un groupe de partenaires issus tant du milieu gouvernemental que du monde de l'industrie et des travailleurs des bars, brasseries et tavernes, est tributaire des nouvelles orientations en matière de jeu pathologique.

Commentaires (suite)

- Par ailleurs, en vertu de l'article 50.0.1 de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, la Régie peut, en séance plénière, si l'intérêt public le justifie, suspendre, sur la totalité ou une partie du territoire du Québec, la délivrance de licences pour une période qu'elle fixe mais qui ne peut toutefois pas dépasser un an. Cependant, une mesure de ce genre doit être soumise à l'approbation du gouvernement. En 2003, les motifs de cette nouvelle suspension étaient notamment liés à l'implantation du plan d'action gouvernemental. En 2004, les raisons invoquées concernent l'intérêt public considéré sous l'angle de la nécessité de poursuivre les examens et les travaux en cours en vue de déterminer les moyens d'action ainsi que les mesures préventives les plus appropriées.

2.1.2 Orientation 2

Améliorer et simplifier les services rendus à la clientèle en modernisant la gestion des ressources et des activités de la Régie tout en maintenant des liens et des mécanismes de consultation et de concertation avec ses nombreux partenaires

Objectif stratégique 1

Moderniser la gestion de la Régie grâce aux ressources disponibles, en orientant les ressources et les systèmes vers un service à la clientèle plus accessible, fiable, équitable et de qualité

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Actualisation du plan de formation et du plan d'accueil du personnel en contact avec les clientèles afin d'améliorer la qualité du service et en assurer une plus grande cohérence	Répondre aux besoins cernés par les unités administratives Répondre à des préoccupations des régisseurs Acquérir les connaissances qui s'imposent sur les grandes missions de l'État et son fonctionnement	Un programme de formation a été dispensé sur certains sujets d'intérêt Tous les nouveaux employés réguliers ont été formés

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait l'actualisation du plan de formation et du plan d'accueil en mars 2002 ainsi que la formation du personnel affecté au service à la clientèle en avril 2003.

- Dans le cadre d'un processus continu de formation, la Régie a tenu, au cours de l'année 2003-2004, diverses sessions de formation pour son personnel ainsi que pour les régisseurs, totalisant 409 jours répartis entre 91 activités et touchant 424 participants. Mentionnons notamment les réalisations suivantes :

    - Formation d'introduction à la législation et à la réglementation touchant le domaine de l'alcool, secteur détaillant, ainsi que celui des appareils d'amusement et de loterie vidéo, dispensée à une dizaine de personnes de la Direction des opérations et des services à la clientèle;

- Formation de 49 personnes de la Direction des opérations et des services à la clientèle, de la Direction des enquêtes et de l'inspection ainsi que des régisseurs à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;

- Formation de 123 personnes de la Régie en droit de l'entreprise et en consultation des registres;

- Formation de 63 personnes de la Régie en détermination de la capacité d'occupation d'une pièce ou d'une terrasse pour l'obtention d'un permis d'alcool;

- Formation de 35 personnes de la Direction de l'analyse et des régisseurs relativement à la compétence qu'ont les régisseurs de disposer des questions constitutionnelles, à la lueur d'un arrêt récent de la Cour suprême du Canada;

- Formation de 9 employés de secrétariat et techniciens en droit de la Direction des affaires juridiques à la procédure civile et à l'organisation du travail.

- De plus, un cours d'introduction à la législation et à la réglementation touchant le secteur de l'alcool a été dispensé à l'Institut d'alimentation intégrée et du tourisme du Québec : 25 personnes ont bénéficié de cette formation.

- Au cours de l'année financière, un budget de 112 165 $ a été consacré au développement des ressources humaines. Ce montant équivaut à 0,95% de la masse salariale, ce qui est inférieur au minimum de 1% exigé par la *Loi favorisant le développement de la main d'œuvre*. Toutefois, une disposition de cette loi permet de reporter les excédents accumulés qui représentent 1,14% de la masse salariale, ce qui a permis de dépasser l'objectif visé pour l'année 2003 – 2004.

- Notons également que l'utilisation du Système de suivi des activités de développement (SADE) a permis d'améliorer la gestion du suivi des activités de développement des ressources humaines.

PLANIFICATION DE LA MAIN D'ŒUVRE

- Le programme d'accueil gouvernemental a permis à sept nouveaux employés réguliers de connaître les grandes missions et le fonctionnement de l'État. Ce programme est la première étape de l'accueil des employés, qui se poursuit de façon pratique dans chaque secteur de travail. Tous les nouveaux employés ont participé au programme et, aux dires de ceux-ci, l'ont grandement apprécié.

- La Régie, soucieuse de contribuer au renouvellement des effectifs de la fonction publique, a permis à trois employés occasionnels d'obtenir leur statut d'employés temporaires. Au cours de la dernière année financière, 28 employés temporaires, dont 17 % âgés de moins de 35 ans, ont acquis le statut d'employés réguliers.

Commentaires (suite)

- Au cours de l'exercice, la Régie a procédé à l'embauche de neuf personnes âgées de moins de 35 ans afin de combler des postes occasionnels, soit 39 % des embauches. De plus, 25 % des postes réguliers comblés par recrutement ont également été attribués aux jeunes de moins de 35 ans. Au cours du prochain exercice, la Régie poursuivra ses efforts afin d'atteindre l'objectif d'embauche gouvernemental fixé à 70 %. Enfin, soulignons qu'en mars 2004, le taux de représentation du personnel âgé de moins de 35 ans à la Régie s'est élevé à 8 %.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Élaboration de processus et de procédures claires, connus de tous, axés sur la réalité du service à la clientèle et assurant des opérations efficaces, simples et équitables	Élaboration et diffusion des processus et des procédures pour le secteur du bingo	Reporté

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait l'élaboration et la diffusion des processus et des procédures pour le secteur du bingo en avril 2002.
- L'élaboration des processus et des procédures pour le secteur du bingo est tributaire des modifications réglementaires, lesquelles ne sont pas encore complétées.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Refonte des règles de procédure afin de faciliter aux clientèles les recours auprès de la Régie	Normes regroupées et standardisées	Reporté

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique 2001-2004 prévoyait la révision des règles de procédure à l'automne 2001.
- Avec l'ÉNAP, à qui un mandat portant sur la modernisation des services à la clientèle a été octroyé, la Régie procède présentement à la refonte desdites règles de procédures. Un rapport sera soumis au ministre de la Sécurité publique d'ici mars 2005.

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Proposition de révision de la structure de financement et de tarification afin de s'assurer qu'elle soit conforme à la mission de la Régie et aux orientations gouvernementales tout en étant équitable pour les clientèles	Dépôt de la proposition au ministre de la Sécurité publique : décembre 2001	La proposition a été déposée au ministre de la Sécurité publique en 2001-2002

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Développement des technologies de l'information afin de faciliter l'accessibilité aux services de la Régie par les clientèles et de rendre disponible, pour le personnel, une information de qualité leur permettant de bien les informer et favorisant un traitement et une prise de décision optimaux	Actualisation du plan directeur : décembre 2001	Réalisé en 2002-2003
	Élaboration et mise en œuvre du plan de déploiement Internet : avril 2004	Réalisé en 2002-2003
	Développement et mise à jour d'outils informatiques : cible 2003-2004	Développement de *l'Agenda journal* et du *Typogram*
	Implantation du registre informatisé des décisions : avril 2002	Registre implanté et signature d'une entente avec SOQUIJ

Commentaires

- Quelques outils informatiques ont été améliorés, notamment en les regroupant sur la nouvelle plate-forme *Windows* de la Régie. Les principaux ont été l'application *Typogram* qui facilite la rédaction des décisions et des documents juridiques, ainsi que le système d'assistance à la gestion de la facturation.

- En plus de quelques applications servant à assurer le suivi des demandes d'assistance informatique et à mieux utiliser les lettres types transmises à la clientèle, la Régie s'est dotée d'un *agenda journal* qui permet de suivre les dossiers de la clientèle tout au long de leur traitement. En 2003-2004, la priorité a été donnée au suivi des dossiers de la Direction des opérations et des services à la clientèle. L'ensemble des activités de la Régie devrait être traité au cours de la prochaine année.

- Enfin, le registre central des décisions de la Régie a été implanté et une entente avec la *Société québécoise d'information juridique* (SOQUIJ) a été signée. Cette dernière diffusera, sur son site Internet, dans un premier temps, les décisions rendues par la Régie depuis l'an 2000.

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Organisation du bureau des plaintes et diffusion du rôle auprès de la clientèle	Création du bureau des plaintes : juin 2001	Réalisé en 2001-2002

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Identification par principaux produits et services des objectifs spécifiques quant au niveau et à la qualité du service offert	Mise en œuvre du plan d'amélioration des services aux citoyens Sondage pour le secteur alcool	Les résultats par rapport à chacune des cibles du plan sont décrits dans la partie 3 du présent document Sondage réalisé en janvier 2004

Commentaires

- En 2003-2004, la Régie a établi le diagnostic stratégique de ses activités. À partir, entre autres, d'entrevues menées auprès de gestionnaires et d'employés, la Régie a entrepris une démarche qui lui a permis de dégager les attentes des citoyens, des clients et des partenaires, ainsi que de déterminer les différentes tendances observables dans la société.

- La Régie a déterminé l'état d'avancement des grandes orientations inscrites dans son plan stratégique qui se terminait en mars 2004. Ceci lui a également permis de mettre à jour le plan d'action annuel pour la période 2003-2004. Chaque direction responsable de la réalisation des objectifs du plan s'est vu remettre un document décrivant les actions à poser pendant l'année et permettant d'assurer le suivi des actions réalisées.

- Dans le cadre de la préparation de la nouvelle planification stratégique, une première réflexion a donné naissance à un document sommaire présentant les orientations possibles du prochain plan. Des choix restent à faire en fonction des priorités de la Régie, de ses capacités organisationnelles et des résultats des travaux coordonnés par le Conseil du trésor sur la révision de la structure de l'État et des programmes gouvernementaux.

- Le plan d'amélioration des services aux citoyens (le plan) a comme objectif l'établissement d'une relation étroite entre la Régie et la clientèle dans une approche centrée sur la recherche de solutions. La stratégie sur laquelle il repose consiste à maintenir un sain équilibre entre la continuité et l'innovation. La Régie croit que la réalisation de ce plan doit se faire avec la participation, l'intervention et la responsabilisation de ses employés.

Commentaires (suite)

- L'élaboration du plan est le fruit du travail d'un comité permanent composé de 13 employés en provenance de tous les secteurs de l'organisation. Ce comité a reçu le mandat de cerner les enjeux et les impacts des projets sélectionnés. Le comité est connu sous le nom de SACLIQ (SAtisfaction de la CLIentèle par la Qualité) et relève de la Vice-présidence aux opérations.

- En 2003-2004, la Régie voulait atteindre 17 cibles d'amélioration. D'autres cibles se sont ajoutées, notamment le sondage auprès de la clientèle et l'amélioration du suivi des dossiers complexes. Par contre, certaines cibles ont été reportées à l'an prochain. Les résultats obtenus figurent à la partie 3 du présent document.

- Pour 2004-2005, 9 cibles prioritaires sont regroupées sous les axes d'intervention de la Déclaration de services aux citoyens. Ce plan d'amélioration des services aux citoyens 2004-2005 est présenté à l'annexe II du présent document.

Indicateur	Cible du plan stratégique	Résultats 2003-2004
Mise en place de l'utilisation de la carte de crédit et de débit	Implantation de nouveaux modes de paiement : juin 2001	Réalisé en 2001-2002

Objectif stratégique 2

Établir des liens et des mécanismes de concertation et de consultation avec les clientèles et les partenaires

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Identification des partenaires ainsi que des principaux représentants des clientèles desservies et élaboration d'un plan de communication externe	Mise en œuvre du plan de communication externe 2003-2004	Consolidation du réseau de contacts et développement des mécanismes de concertation Consolidation de l'image de la Régie

Commentaires

- La cible initiale du plan stratégique prévoyait l'identification des partenaires et la réalisation d'un plan de communication externe en janvier 2002. Ce plan a été réalisé en février 2003 et couvre la période d'avril 2003 à décembre 2004.

- Le plan de communication externe 2003-2004 de la Régie visait des objectifs précis pour chacune des clientèles, à savoir : les partenaires, les clients et le grand public.

LES PARTENAIRES CONSULTÉS

- Un comité interministériel regroupant cinq des principaux partenaires gouvernementaux de la Régie a été constitué. Le mandat de ce groupe de travail est d'établir l'adoption d'une position commune dans l'élaboration des orientations gouvernementales à suivre eu égard à la fabrication, à la commercialisation et à la distribution des boissons alcooliques au Québec, compte tenu de la révision des différentes lois en cette matière entreprise par la Régie.

- Par ailleurs, la Régie a régulièrement mené des consultations auprès de diverses associations avant de diffuser des communiqués concernant les activités de leurs clientèles communes, ces associations étant notamment l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ), l'Association des brasseurs du Québec (ABQ), la Corporation des propriétaires de bars, brasseries et tavernes du Québec (CPBBTQ) et Éduc'alcool. Au cours de l'exercice financier 2003-2004, à la suggestion du président de la CPBBTQ, deux articles sur les préoccupations des tenanciers de bars, de brasseries et de tavernes ont été publiés dans la revue *INFOBARS* : un premier sur les changements engendrés par l'adoption du projet de loi 100 et un autre sur l'adoption du décret concernant la suspension de la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo pour la période du 15 mars 2004 au 14 mars 2005.

Commentaires (suite)

LES CLIENTS ET LE GRAND PUBLIC

- Rappelons d'abord l'essentiel du message que la Régie désire véhiculer à l'externe : « La Régie des alcools, des courses et des jeux est à la disposition du gouvernement pour assurer la protection du public dans ses domaines de juridiction. » Un autre objectif du plan de communication vise donc l'acquisition des bons outils de communication afin de raffermir l'image de marque de la Régie et de mieux la faire valoir auprès des différents publics.

- Pour ce faire, la Régie a participé aux *Salons des Aînés* de Gatineau, de Montréal et de Québec, ainsi qu'au Congrès de la *Fédération de l'Âge d'Or du Québec*. Sa présence à ces différentes expositions lui a permis de faire connaître et de préciser son rôle dans la société eu égard à la protection de la population dans les secteurs d'activité qui lui sont dévolus. De plus, avec la Ville de Québec et la Régie du bâtiment du Québec, elle a organisé et animé le *Colloque sur la sécurité dans les bars du Québec* tenu en octobre 2003, où elle a défini son champ d'intervention et clarifié certains aspects de la réglementation en matière d'alcool.

- Afin de renseigner et de tenir informées ses diverses clientèles, la Régie a publié, au cours de l'exercice 2003-2004, sept communiqués, soit trois sur les appareils d'amusement, un sur la tenue d'une réception dans un restaurant, un bar, une brasserie ou une taverne, deux sur les changements d'heure du printemps et de l'automne et un sur la publicité et les promotions illégales.

- Enfin, comme la majeure partie des communications destinées au grand public passe par les médias, la Régie a été fort active en ce domaine au cours de la dernière année. En effet, la Direction des communications a accordé 463 entrevues à des journalistes, ce qui représente une augmentation de près de 150 % par rapport à l'année précédente. Il est intéressant de noter que sur ces 463 entrevues, 314 concernaient l'aspect *tribunal* de la mission de la Régie, soit l'analyse, les audiences et les décisions. Si on y ajoute les 41 entrevues sur la législation et les orientations, on constate que plus de 75 % des demandes des médias avaient trait aux fonctions et pouvoirs de type réglementaire et décisionnel de la Régie.

LE SITE INTERNET

- La Régie a entrepris la révision complète de son site Internet afin de le rendre plus convivial, notamment en adoptant une approche axée sur le citoyen. Un groupe de discussion a été formé pour recueillir les commentaires de sa clientèle internaute à propos de la navigation sur son site Internet, de même que sur la nature des informations qu'elle recherche lors d'une visite. Les commentaires ont été analysés par un comité composé d'un représentant de chacune des deux vice-présidences et du personnel de la Direction des communications. La mise au point du nouveau site, qui devrait être en ligne au cours de l'automne prochain, est amorcée.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultats 2003-2004
Constitution et opérationalisation des différentes tables de concertation et de consultation	Tables de concertation et de consultation consituées et opérationnelles	Réalisé

Commentaires

- Les différents partenaires de la Régie sont rencontrés systématiquement afin de les informer et de les consulter eu égard aux dossiers les concernant.

2.2 Les dossiers corporatifs de la Régie : les résultats 2003-2004

2.2.1 Cohérence et structuration des décisions des régisseurs

Au fil du temps, plusieurs moyens ont été pris pour favoriser l'échange et la discussion entre les membres du tribunal de la Régie.

Tout d'abord, pour une deuxième année consécutive, six rencontres sur des sujets variés ont eu lieu. Ces rencontres ont été l'occasion privilégiée d'échanges qui permettent des mises à niveau communes dans l'intérêt de la cohérence décisionnelle.

Des formations ont aussi été dispensées aux membres du tribunal, au bénéfice de la qualité et de la cohérence de l'activité juridictionnelle.

La diffusion de décisions numérisées a facilité la transmission rapide de l'information sur certains aspects de droit traités afin d'aider à la prise de décisions de dossiers en délibéré.

Enfin, des nouveaux modèles de présentation des décisions ont été adoptés le 8 décembre 2003. Ceux-ci comportent des styles conformes aux normes généralement reconnues pour la rédaction des jugements. Cette mesure fait partie du processus d'accessibilité des décisions juridictionnelles, permettant ainsi un repérage rapide et efficace.

2.2.2 Opération ACCES 2003-2004

La Régie est membre du comité ACCES (Actions Concertées pour Contrer les Économies Souterraines), avec le ministère des Finances, Revenu Québec, le ministère de la Sécurité publique, la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal, l'Association des directeurs de police du Québec et la Société des alcools du Québec.

Les interventions de ce comité visent d'abord à enrayer l'évasion fiscale associée au commerce illégal de boissons alcooliques et à l'utilisation illégale d'appareils de loterie vidéo.

L'action de la Régie doit porter à la fois sur l'approche corrective et punitive (sanctions administratives) ainsi que sur l'approche préventive, car les infractions commises sont généralement dues à l'ignorance des lois et des règlements de la part des titulaires de permis.

La dernière année d'opération a permis à la Régie de traiter 2 403 rapports d'infraction sur les 2 896 en inventaire. En fin d'exercice, 493 rapports étaient toujours en inventaire ou en traitement.

Les résultats atteints sont plus que satisfaisants puisque la Régie a atteint deux objectifs qu'elle s'était fixés, soit diminuer de façon significative son inventaire pour qu'il représente un volume inférieur au nombre de dossiers reçus au cours d'une année, et traiter les dossiers le plus tôt possible après leur réception. Actuellement, la Régie traite principalement les dossiers reçus en 2003.

2.2.3 Implantation du Registre central des décisions de la Régie

Un comité d'orientation a été constitué à l'automne 2003 relativement à la mise sur pied d'un Registre central des décisions de la Régie. Il avait pour mandat de créer et de diffuser une banque centrale ou un registre central informatisé d'environ 15 000 décisions administratives et quasi judiciaires rendues en audiences par les régisseurs.

Ces travaux, qui se sont échelonnés tout au long de l'exercice financier 2003-2004, ont porté sur différentes facettes techniques du projet. Le Registre central des décisions a été mis en place au printemps 2004.

Considérant l'importance de l'accessibilité des décisions pour ses clientèles et pour la collectivité, la Régie a conclu une entente de partenariat avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). La Régie s'engage à diffuser, à partir du site Internet de la SOQUIJ, la version électronique du texte de ses décisions de 2000 à aujourd'hui. Elle étudie actuellement l'opportunité de rendre accessibles, sur ce même site, les décisions antérieures à l'année 2000.

Cette opération devrait se terminer au cours de l'année financière 2005-2006.

2.2.4 Portail gouvernemental de services aux entreprises

La Régie a été invitée par le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (MDERR) à participer aux travaux de mise en ligne d'un portail gouvernemental destiné aux entreprises. Ce projet a pour but principal d'améliorer les services offerts aux entreprises et aux futurs entrepreneurs en rendant accessibles le plus grand nombre possible de services par voie électronique.

La Régie est associée à ce projet par la présence de son président au sein du comité stratégique présidé par le sous-ministre du MDERR, comité qui réunit près d'une dizaine de partenaires gouvernementaux. La Régie a également désigné des représentants pour participer aux travaux de différents comités. L'inventaire des produits et services offerts a commencé au cours du présent exercice, et c'est en 2004-2005 que ce portail, consacré à certains produits comme les permis d'alcool, entrera dans une première phase d'implantation.

2.2.5 Détermination de la capacité d'occupation

La Régie a révisé la méthode utilisée pour calculer la capacité d'occupation d'une pièce ou d'une terrasse nécessaire à l'obtention d'un permis d'alcool compte tenu des exigences du Code de construction en matière de capacité d'évacuation. Cette nouvelle méthode est le gage d'une sécurité accrue pour les clientèles fréquentant un établissement et celle du public en général.

À cet égard, la Régie a rédigé un guide explicatif à l'usage des demandeurs et du personnel de la Régie, ainsi qu'un tableau du calcul de la capacité selon le ratio d'occupation. Ces documents sont disponibles sur le site Internet de la Régie. Ils ont été transmis à l'Ordre des ingénieurs et à l'Ordre des architectes puisqu'un ingénieur ou un architecte peut approuver le plan qui doit être soumis avec la demande de permis d'alcool. Enfin, la Régie a fait paraître un article sur ce sujet dans la revue *Municipalité*.

2.2.6 Consommation excessive de boissons alcooliques

Ayant constaté une recrudescence des publicités encourageant la consommation excessive de boissons alcooliques, la Régie a jugé bon de rappeler et de préciser aux titulaires de permis les règles de promotion et de publicité en matière de boissons alcooliques. Ainsi, en janvier 2004, elle a transmis aux 8 016 titulaires de permis de bar, brasserie et taverne un communiqué pour leur remettre en mémoire les dispositions du règlement qui interdisent toute publicité incitant à une consommation irresponsable.

De plus, dans ce communiqué, la Régie déclarait que les « jeux à boire » propices à une consommation excessivement rapide risquant d'entraîner une intoxication étaient interdits. Cette mise en garde visait à éviter que d'autres événements tragiques, tels la mort d'un jeune homme survenue à Québec en 2001 à la suite d'un concours de « calage d'alcool », ne se répètent dans les établissements qui servent des boissons alcooliques.

C'est d'ailleurs dans cet esprit que la Régie a déposé, le 18 novembre 2003, une plainte auprès du CRTC contre un réseau de télévision qui avait présenté, lors d'une émission grand public, une séance de « calage d'alcool ». Dans le cadre d'un règlement hors cour, le réseau a fait amende honorable et a diffusé trois entrevues avec le porte-parole d'Éduc'alcool, une de 15 minutes et deux de cinq minutes, ainsi que des annonces publicitaires d'Éduc'alcool d'une valeur de près d'un quart de million de dollars. Ces compensations ont permis à Éduc'alcool de promouvoir une consommation responsable et de contrebalancer ainsi les effets négatifs de l'émission controversée.

2.2.7 Immatriculation des appareils d'amusement

En janvier 2004, un communiqué relatif aux changements législatifs et à la mise en application du projet de loi 100, adopté en décembre 2002, a été transmis aux 3 193 titulaires de licences d'appareils d'amusement, 8 016 titulaires de permis de bar, de brasserie et de taverne, 251 gestionnaires de centres commerciaux et 182 gestionnaires de cinémas. Ce communiqué les informait que la Régie et les corps policiers mandatés par cette dernière entendaient s'assurer concrètement du respect de la législation.

Cet envoi a obtenu les résultats escomptés. Au cours des semaines qui ont suivi, la Régie a reçu de nombreux appels téléphoniques de la part des titulaires et des exploitants qui désiraient s'assurer qu'ils étaient en règle. De plus, une augmentation des demandes d'immatriculation a été constatée. En fait, au cours de l'exercice 2003-2004, près de 1 600 vignettes de plus que l'année précédente ont été délivrées.

La Direction des enquêtes et de l'inspection de la Régie a intensifié ses opérations au cours de l'année 2003-2004 en visitant plusieurs établissements d'une région ciblée susceptibles d'offrir des appareils d'amusement non immatriculés. Un plan d'action visant à améliorer le contrôle a été élaboré, une procédure de recouvrement a été

préparée et des consultations sont actuellement en cours aux fins de la révision du *Règlement sur les appareils d'amusement* et des *Règles sur les appareils d'amusement*.

Une fois toutes ces mesures prises et la réglementation modifiée, la Régie sera en mesure d'appliquer beaucoup plus rigoureusement la loi, ce qui générera des revenus plus importants pour l'État et rendra la situation plus équitable pour l'ensemble des entreprises de ce secteur. De fait, tout ce processus contribuera à contrer les économies souterraines qui minent la santé financière de l'État et, par conséquent, celle de tous les contribuables du Québec.

2.2.8 Intervention dans certaines municipalités régionales de comté (MRC) dans le domaine du bingo

Une équipe multidisciplinaire est intervenue dans deux MRC de l'Est du Québec afin de rationaliser le marché du bingo sur leur territoire. Cette équipe, composée d'un régisseur d'instruction, d'un analyste et d'une technicienne a analysé la situation, cerné les problèmes et proposé des solutions.

Les rencontres qui ont eu lieu dans ces régions ont permis de prendre des décisions sur le nombre d'événements de bingo et la valeur des prix offerts lors de ces événements.

Une analyse des résultats obtenus sera effectuée et un suivi sera assuré ultérieurement auprès des titulaires de licences afin d'apporter des ajustements le cas échéant.

2.3 Les politiques gouvernementales

2.3.1 Projet de modernisation de l'État : contribution de la Régie

Les travaux reliés à la révision de la structure de l'État et des programmes gouvernementaux dans le cadre de la modernisation de l'État québécois ont commencé au cours de l'été 2003 par une réflexion sur la raison d'être même de l'organisme et de sa mission. Cette réflexion a permis de dégager des mesures structurantes pour tous les secteurs administrés par la Régie.

Notons que certaines réformes entreprises au cours de l'exercice financier précédent, notamment les réformes des secteurs alcools et courses, avaient déjà pour objectif de recentrer l'action de la Régie sur sa mission essentielle qu'est le maintien de l'ordre public dans ces secteurs d'activité tout en proposant notamment une modernisation de l'encadrement légal, répondant mieux à l'évolution de la société, ainsi que des mesures de simplification et d'allégement du fardeau administratif pour les titulaires de permis et de licences.

2.3.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Régie a reçu et traité 288 demandes d'accès à des documents. Le délai moyen de traitement de ces demandes a été de huit jours.

Parmi toutes ces demandes d'accès à l'information, une seule a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Par ailleurs, désireuse d'en arriver à une entente pour des demandes provenant d'années antérieures, la Régie a accepté, à deux reprises, l'invitation de la Commission d'accès à l'information à participer à un processus de médiation.

Les demandes d'accès proviennent de sources très diverses. Plusieurs émanent de titulaires de permis ou de licences, d'avocats, de ministères ou d'organismes publics, de municipalités ou d'autorités policières alors que d'autres sont adressées par des journalistes ou des citoyens.

2.3.3 Santé et sécurité au travail

En matière de santé et de sécurité au travail, deux comités de santé et de sécurité ont été formés, un au bureau de Québec et l'autre au bureau de Montréal. L'intérêt manifesté par les parties pour la création de ces comités laisse présager d'intéressantes actions concertées en matière de prévention et de sensibilisation au cours des mois à venir.

Pour bien répondre aux besoins de son personnel, la Régie a apporté une attention particulière aux demandes des employés quant à l'adaptation de leurs postes de travail.

2.3.4 Politique linguistique

La Régie a procédé à l'évaluation de sa politique linguistique de manière à mieux l'adapter au contexte même de ses activités. Ainsi, un nouveau document a été rédigé à partir d'une réflexion basée sur l'analyse de sa mission et de ses responsabilités, ainsi que de ses convictions profondes.

La politique a été soumise à l'Office de la langue française et diffusée sur le site intranet de la Régie. De plus, un projet de plan d'action a été élaboré pour en faciliter la mise en œuvre. Finalement, un comité, sous la responsabilité de la vice-présidente aux opérations, a été constitué pour veiller à l'application de la politique linguistique de la Régie.

2.3.5 Éthique et déontologie

La Régie a poursuivi cette année l'implantation d'un cadre de gestion de l'éthique et de la déontologie. Cette démarche fait suite aux réflexions de l'année dernière, qui avaient conduit la Régie à adopter une déclaration de valeurs.

Le travail de cette année a consisté à exprimer les valeurs en question dans un document intitulé : *L'éthique et la déontologie à la Régie des alcools, des courses et des jeux (Cadre de gestion).* Ce document précise la place de l'éthique à la Régie, définit les règles de conduite et le rôle de chacun dans la mise en application de ce cadre de gestion.

Un programme de formation a également été préparé, et les employés seront conviés à des séances de formation au cours de la prochaine année.

La Régie a créé un comité dont le mandat est de revoir le *Code de déontologie des juges de courses* de 1991. Un projet a été soumis à la Direction de la Régie.

Au cours de l'année 2003-2004, aucun manquement ou plainte n'a été signalé sur le plan de l'éthique et de la déontologie à la Régie.

2.3.6 Suivi des rapports du Vérificateur général

Bingos et tirages

Dans son rapport pour l'exercice 2002-2003, le Vérificateur général recommandait essentiellement à la Régie de :

- s'assurer que les détenteurs de licences respectent l'ensemble des règles sur les bingos;

- mieux documenter ses décisions au moment de délivrer des licences.

La Régie a donc dressé l'inventaire des obligations légales imposées aux titulaires de licences de bingo et de licences de gestionnaire de salle de bingo. Elle procède présentement à la révision des procédures et des processus de travail pour uniformiser le traitement des demandes effectuées par ses employés de Montréal et de Québec, pour dégager les priorités d'action tout en tenant compte de la réforme réglementaire en cours dans ce secteur. L'adoption d'un plan d'action complètera la démarche de la Régie afin que cette dernière puisse donner suite aux recommandations du Vérificateur général concernant le respect des règles par les détenteurs de licences.

Parallèlement, la Régie élabore un guide destiné aux titulaires de licences quant à l'utilisation des profits découlant des activités de bingo. À cet égard, la Régie poursuit son programme de vérification (par échantillonnage) par rapport à l'affectation des profits du bingo au financement d'un projet qu'elle a autorisé. En janvier 2003, c'est près d'une centaine d'organismes qui ont fait l'objet d'une vérification complète de l'utilisation des profits nets générés par certaines licences. Un feuillet d'information décrivant les principales lacunes dans la gestion de ces profits sera transmis à l'ensemble des titulaires.

Jeu pathologique

Le Vérificateur général du Québec, dans son *Rapport à l'Assemblée nationale du Québec pour l'année 2002-2003 (tome II)*, a affirmé dans son *Suivi de vérification de l'optimisation des ressources* que la Régie avait joué pleinement son rôle en matière de jeu pathologique en produisant :

> « des avis pour le ministre de la Sécurité publique et des mémoires pour le Conseil des ministres. Elle a également tenu des consultations publiques, procédé à une évaluation des effets découlant de l'application des règles d'attribution des licences et des appareils de loterie vidéo (ALV) et réalisé des projets de recherche sur l'évaluation des impacts sociaux .»

Partie 3
Les services aux citoyens

3.1 La déclaration de services aux citoyens : les résultats 2003-2004

Le 1er avril 2001, la Régie a publié sa première Déclaration de services aux citoyens. Dans le cadre de son plan d'amélioration de services aux citoyens 2003-2004, elle a entrepris la mise à jour de celle-ci. Avec cette déclaration et son plan d'amélioration de services aux citoyens, la Régie unifie ses actions en matière de qualité du service offert à sa clientèle et à l'ensemble des citoyens. Dans sa Déclaration de services aux citoyens, elle formule ses engagements tout en permettant aux citoyens d'apprécier les services fournis, tant sur le plan qualitatif que sur le plan quantitatif.

La Déclaration de services aux citoyens s'appuie sur les cinq axes d'intervention suivants :

- vous accueillir avec courtoisie;
- être accessible;
- traiter votre demande dans des délais connus;
- vous fournir des réponses claires et précises;
- assurer la protection de vos renseignements personnels.

3.1.1 Axe 1 : Vous accueillir avec courtoisie

La Régie s'est engagée envers sa clientèle à lui accorder toute l'attention nécessaire lorsqu'elle communique avec elle par téléphone ou se présente à ses bureaux. À ces occasions, les préposés de la Régie voient à s'identifier, à s'assurer de bien comprendre l'objet des demandes et à fournir toute l'aide nécessaire.

À ce propos, la Régie a recueilli, sur des fiches d'appréciation, les commentaires de sa clientèle qui se présente à ses bureaux. La compilation de ces dernières a indiqué un niveau de satisfaction générale de 98 % à l'égard des services reçus.

3.1.2 Axe 2 : Être accessible

Les clients peuvent joindre la Régie de plusieurs façons : à ses bureaux, par téléphone, par la poste, par courriel, par télécopieur et auprès de ses représentants, à l'occasion d'événements publics à l'extérieur du bureau.

Le système téléphonique et le site Internet

Un système téléphonique muni d'une réponse vocale interactive et d'un système de reconnaissance vocale permet d'orienter la clientèle vers les services dont elle a besoin, tout en lui laissant la possibilité de parler avec un préposé, pendant les heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h. Si le client ne désire pas attendre, on lui offre la possibilité de laisser un message téléphonique, la Régie s'engageant alors à le rappeler dans les 24 heures.

Par l'intermédiaire du centre d'appels ou du site Internet de la Régie, le client peut obtenir tous les formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation. Il accède également à de l'information sur les frais et les droits payables, les documents requis et les délais de traitement des demandes. Cette information est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

De plus, le client peut communiquer avec la Régie par courriel. Le délai de réponse est de 48 heures ouvrables. Toutefois, certaines interventions nécessitent des délais plus longs, tout dépendant de la complexité de la demande. Dans ce cas, un accusé de réception parviendra au client dans les 24 heures.

En 2003-2004, la Régie a répondu à 127 780 appels de clients. Trente-sept pour cent de ces derniers ont utilisé le système automatisé de la Régie et 63 % ont préféré parler à un préposé aux renseignements. Ceux-ci ont répondu à 90 % des appels. Le temps moyen d'attente a été de 72 secondes; 61 % des clients ont obtenu une réponse en moins de 24 secondes.

Finalement, la prestation de service par courriel a été améliorée. La démarche à suivre a été précisée et les différents intervenants désignés. Un projet pilote en la matière a été élaboré et est en cours.

Entrevues

Délai maximum de 30 minutes pour rencontrer un préposé aux renseignements

En 2003-2004, la Régie a réalisé 21 350 entrevues : 94,2 % des clients ont été reçus dans un délai de 30 minutes, et 87 % d'entre eux en moins de 20 minutes. Il a été tenu compte dans ce délai du fait que le client doit, dans la plupart des cas, remplir un formulaire avant de rencontrer un préposé.

En 2003-2004, la façon de faire de la Régie a été revue, ce qui a eu pour effet d'augmenter de 2,2 % par rapport à l'année précédente le nombre de clients accueillis en moins de 30 minutes.

Rencontres et audiences

Respect des heures prévues pour le début des rencontres et des audiences

Le calendrier des rencontres et des audiences fait l'objet d'une planification rigoureuse. La clientèle est avisée à l'avance des dates, des heures et des endroits où se dérouleront les rencontres et les audiences. Les changements ou modifications apportés à l'horaire initial sont signalés à la clientèle.

En 2003-2004, les régisseurs ont entendu 1 359 affaires. Des statistiques sur la ponctualité sont tenues depuis le 1er juin 2003. Selon ces statistiques, 32 rencontres ont commencé avec un retard de 30 minutes ou plus; plus de la moitié des retards étaient imputables à celui du client ou de son représentant. Les autres raisons ont été le prolongement d'une séance antérieure, des discussions préalables entre les procureurs ou des raisons indépendantes de toute volonté, telles des intempéries.

3.1.3 Axe 3 : Traiter votre demande dans des délais connus

L'objectif poursuivi consiste à offrir un service diligent à la clientèle tout en maintenant un haut niveau de qualité.

Les systèmes d'information de gestion doivent être améliorés de sorte qu'on puisse compiler le temps consacré au traitement des demandes et en assurer systématiquement le suivi. Les délais exposés dans le tableau *Résultats atteints dans les délais de réponse et de traitement des demandes en 2003-2004* ont été obtenus dans la base de données ou par échantillonnage dans les secteurs concernés. Les principaux résultats figurent au tableau 1.

Les permis de réunion

En 2003-2004, 28 864 demandes de permis de réunion ont été traitées, ce qui représente une augmentation de 4% par rapport à l'année précédente. Les clients sont invités à faire parvenir leur demande 15 jours avant l'événement pour en faciliter le traitement. Dans le cas d'un projet de plus grande envergure, un délai de 30 jours est requis. Des efforts ont été déployés en 2003-2004 pour sensibiliser la clientèle à ces exigences : un message a été ajouté au centre d'appels, dans la trousse de formulaires et sur le site Internet, et les préposés aux renseignements affectés à ce dossier sont intervenus personnellement.

Plus de 90 % des demandes de permis de réunion sont traitées le jour même de leur réception. Un client qui se présente aux bureaux de la Régie avec un dossier complet peut obtenir un permis de réunion en moins de 20 minutes. Toutefois, si le dossier est incomplet, c'est le client qui porte la responsabilité du retard de transmission du document en question. Enfin, lorsque certains demandeurs sont convoqués par les régisseurs de la fonction juridictionnelle de la Régie, les délais de traitement s'en trouvent d'autant prolongés.

Les permis d'alcool

La Régie a traité 8 808 nouvelles demandes de permis d'alcool (bars, brasseries, tavernes, clubs, restaurants pour vendre ou servir, épiceries, etc) en 2003-2004, ce qui représente une hausse de 13 %. Environ 25 % de ces demandes ont été acheminées vers les régisseurs d'instruction qui voient s'il convient d'y faire droit ou de transmettre le dossier aux régisseurs de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle de la Régie. Dans les cas où le dossier était complet, près de 36 % des demandes ont été traitées en moins de 10 jours alors que 67 % l'ont été en moins de 60 jours. Les premières demandes, ainsi que celles qui doivent faire l'objet d'une publication sont traitées prioritairement car, dans ces deux cas, la décision de la Régie a un impact direct sur l'activité commerciale des établissements visés.

Tableau 1

Résultats atteints dans les délais de réponse et de traitement des demandes en 2003-2004

Produits et services (permis, licences, autorisations)	Délais visés (en jours de calendrier) excluant la publication, le cas échéant, lorsque le dossier est complet [1]	Résultats atteints
Accueil (niveau de satisfaction)		98 % [2]
Renseignements aux clients (téléphone)		
Temps d'attente au téléphone avant de parler à un préposé		72 secondes
Taux des appels répondus		90 %
Taux des appels répondus en moins de 24 secondes		61 %
Taux d'abandon des appels téléphoniques (secteur des alcools)		13,6 %
Entrevues au comptoir (en personne)		
Temps d'attente pour rencontrer un employé à nos bureaux	30 minutes	94,2 %
Alcool – Décisions à l'égard des demandes de :		
Permis de réunion	15 jours	98 %
Permis de bar, brasserie, taverne, club	60 jours	59 jours
Permis d'épicerie	60 jours	33 jours
Permis de restaurant	60 jours	52 jours
Permis de détaillants en matière première et grossistes	60 jours	60 jours
Permis de fabrication et d'entrepôt	entrepôt : 60 jours fabrication : 120 jours	30 jours 20 jours
Autres secteurs – Décisions à l'égard des demandes de :		
Licences de bingo [3]	30 jours	28 jours
Licences de bingo récréatif	30 jours	6 jours
Licences de loterie	30 jours	25 jours
Licences et vignettes d'appareils d'amusement	30 jours	30 jours
Licences de courses	1re demande : 30 jours demande subséquente : 7 jours individu : 1 journée	1re demande et subséquente 1 jour + 20 jours si convocation
Licences de salons de pari hors piste	30 jours incluant la publication	30 jours
Permis de sport de combats professionnels	2 jours	1,5 jours

Note 1 : Les délais peuvent être prolongés s'il s'agit d'un dossier traité dans le cadre du programme ACCES, s'il y a nécessité de faire une enquête, d'effectuer une inspection en vue d'obtenir un avis ou de procéder à une audience devant les régisseurs. Les présents résultats se fondent sur l'échantillonnage de toutes les demandes reçues pour lesquelles une décision a été prise quels que soient le type de demande et le processus opérationnel qui a servi à prendre la décision.

Note 2 : Ces résultats sont basés sur les fiches d'évaluation remplies par les clients.

Note 3 : Le traitement des demandes de licences de bingo s'effectue compte tenu de la date du premier événement afin que les clients puissent se livrer à leur activité.

3.1.4 Axe 4 : Vous fournir des réponses claires et précises

Pour assurer un service de qualité aux citoyens, il importe de donner des réponses claires et précises. Pour ce faire, il est impératif d'utiliser un langage simple et accessible.

Les employés expliquent aux clients pourquoi certains renseignements leur sont demandés pour qu'ils obtiennent leur permis ou leur licence. La collaboration du client s'en trouve améliorée, de même que la qualité des informations fournies. Par ailleurs, cette démarche favorise le traitement rapide des demandes de services. Les employés se voient fréquemment rappeler qu'ils doivent à tout prix porter une attention particulière à l'exactitude et à la pertinence des renseignements transmis à la clientèle.

Un système d'écoute des conversations téléphoniques des préposés aux renseignements permet d'évaluer leurs forces et leurs faiblesses et de déterminer les améliorations qui s'imposent tant du point de vue de la qualité du langage utilisé que de celui de la pertinence des renseignements fournis.

3.1.5 Axe 5 : Assurer la protection de vos renseignements personnels

Des mesures de sécurité sont prises pour assurer la protection des renseignements personnels confiés à la Régie.

Périodiquement, les employés sont sensibilisés à la nécessité de bien identifier leur interlocuteur avant de fournir des renseignements confidentiels. Des techniques d'identification par téléphone ont été transmises aux employés. Les autorités de la Régie n'ont été saisies d'aucun litige, et aucune plainte à cet égard n'a été portée en 2003-2004.

3.1.6 Autre engagement de la Déclaration de services aux citoyens

Traiter vos plaintes et vos dénonciations avec diligence

En 2003-2004, la Régie a reçu six plaintes officielles. Les motifs invoqués par les citoyens étaient les suivants :

- un manque de clarté et de précision qui aurait occasionné un délai supplémentaire;
- la lourdeur administrative qui aurait entraîné un désistement de la demande de licence;
- le délai trop long pour le suivi d'une demande de dérogation;
- un délai trop long qui aurait entraîné le désistement d'une demande de licence de tirage;
- le manque de courtoisie d'un employé et un délai trop long pour obtenir de l'information (2).

La Régie a communiqué avec chacun des plaignants et a employé les moyens appropriés pour corriger ces situations, le cas échéant.

Par ailleurs, 357 dénonciations ont été reçues à la Régie. Elles ont été vérifiées et traitées par les autorités compétentes. On entend par dénonciation une communication d'un tiers qui dénonce la façon d'exploiter un permis ou une licence.

3.2 Le plan d'amélioration des services aux citoyens : les résultats 2003-2004

Afin de mieux répondre aux besoins de sa clientèle, la Régie s'est dotée d'un plan d'amélioration des services aux citoyens. Ce plan vient soutenir la Déclaration de services aux citoyens par des actions concrètes visant une meilleure qualité des services aux citoyens. Un comité permanent a été mis sur pied sous l'acronyme SACLIQ (SAtisfaction de la CLIentèle par la Qualité). Afin de ne pas s'éloigner des priorités relatives à la clientèle et d'éviter un trop grand nombre de cibles, le comité a orienté sa stratégie et ses actions vers les services de première ligne. Plusieurs projets ont été mis sur pied pendant l'année. L'état d'avancement de chacun est symbolisé par une étoile dont la surface est colorée en proportion du niveau de réalisation.

3.2.1 Projet relié à un accueil courtois

- Élaborer un service personnalisé d'accompagnement pour les nouvelles demandes de permis d'alcool

Le Portail gouvernemental de services aux entreprises vise à simplifier le rapport entre le client et le gouvernement. Une fois atteinte, cette cible servira à créer un mini-portail où les nouveaux clients de la Régie pourront obtenir un service personnalisé pour l'obtention de leur premier permis. La réalisation de ce projet devrait avoir un impact important sur les clients et les délais de traitement. La Régie est à mettre ce service en place. Ce projet se veut une réponse adéquate au projet gouvernemental de la modernisation.

3.2.2 Projets reliés à l'accessibilité

★ Améliorer la gestion et le suivi des plaintes et des dénonciations

Un document d'information sur le traitement des plaintes et des dénonciations a été élaboré. Ce guide a été remis à tous les employés afin de faciliter l'identification et le traitement des plaintes et des dénonciations. Finalement, les cartons d'appréciation ont été restructurés aux fins d'améliorer le suivi et d'assurer la transparence.

■ Améliorer le cheminement des appels téléphoniques

Cette cible vise à permettre à la clientèle de rejoindre plus rapidement la Régie, c'est-à-dire au moment du premier choix qui lui est proposé au menu du centre d'appels. Les travaux nécessaires à l'atteinte de cette cible sont terminés, mais la solution n'a pu être appliquée en 2003-2004.

★ Mettre à la disposition des clients, à des fins de consultation, un registre des permis

La Régie a développé une nouvelle fonction dans ses systèmes informatiques afin d'être en mesure de répondre rapidement aux demandes de renseignements concernant les permis d'alcool délivrés dans un établissement, une ville ou une région.

Ce fichier est actuellement à la disposition des clients qui veulent le consulter par l'entremise des préposés à l'accueil de Québec et de Montréal. Cette fonction de recherche permet d'obtenir de l'information pertinente sur les permis délivrés (la catégorie, les autorisations, la capacité, etc.) par la Régie.

★ Réaliser une étude sur la prestation de services à la clientèle

Une étude a été réalisée sur les heures d'ouverture des bureaux de la Régie. Un rapport à ce sujet sera soumis à la direction de la Régie qui en étudiera les recommandations dans les prochains mois.

★ Réaliser une étude de faisabilité sur la possibilité de remplir un formulaire par téléphone et/ou en ligne

Les résultats de l'étude montrent que cette solution est faisable. Les travaux de définition de la marche à suivre se poursuivent. En ce qui a trait à l'approche en ligne, elle est actuellement à l'étude et des décisions seront prises à la lumière des travaux du groupe de travail sur le portail gouvernemental de services.

3.2.3 Projets reliés au traitement des demandes

★ Réaliser une étude de faisabilité sur la possibilité de délivrer des permis de réunion en collaboration avec des partenaires

L'étude a été réalisée. L'implantation d'une telle approche nécessite un effort important et des modifications aux façons de faire de la Régie. La stratégie préconisée vise une implantation progressive. Une étude d'impact est requise avant d'aller plus loin dans ce projet.

■ Améliorer nos relations avec notre clientèle externe
Améliorer nos relations avec nos partenaires

Certains travaux préliminaires ont débuté, toutefois les projets ont été reportés à l'an prochain afin d'en privilégier d'autres en lien avec l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, telle la réalisation d'un sondage.

3.2.4 Projets reliés à la précision et à la clarté des réponses données aux clients

★ S'assurer de la qualité de l'information fournie à la clientèle

Cette cible consiste à mettre en place une structure et une grille d'évaluation qui permettront d'assurer la qualité de l'information fournie à la clientèle, tant au niveau de la téléphonie qu'à celui des entrevues. Cette grille permet également de recenser les besoins de formation continue des préposés aux renseignements. Cette approche est un élément important d'un dossier plus vaste, celui de l'assurance qualité.

■ Rendre plus uniforme le traitement des dossiers clients

Une équipe d'amélioration de la qualité qui compte des employés de la Direction des opérations et des services à la clientèle de Québec et de Montréal a été formée pour réaliser ce projet. Cette équipe a pour mission de standardiser les méthodes de travail sur le plan des lettres types, des directives, de nos façons de faire et de l'organisation du travail. Plusieurs modifications aux méthodes de travail ont été apportées. Le projet se poursuivra l'an prochain tel que prévu. Les deux premières phases du projet ont été réalisées et touchent le secteur des alcools.

- Améliorer la structure d'information pour mieux renseigner la clientèle

Un répertoire des outils accessibles à tous les employés du service à la clientèle a été élaboré. Il regroupe dans un seul site l'information nécessaire et suffisante pour informer les clients et assurer le traitement uniforme des demandes. Le projet se poursuivra l'an prochain tel que prévu.

★ Améliorer le suivi de nos dossiers clients

En matière d'alcool, un outil informatique (agenda journal) a été implanté. Cet outil permet de connaître l'historique des interventions dans les dossiers des clients. Il offre également la possibilité de suivre le cheminement d'un dossier. Ce système est très utile pour renseigner la clientèle rapidement. Il permet également de fournir des rapports et des statistiques aux employés et aux gestionnaires. Les rapports assurent un meilleur suivi et les statistiques révèlent les délais à chacune des étapes de réalisation. Pour les gestionnaires, ce sont là des rapports de gestion grâce auxquels ils peuvent mieux répartir la charge de travail, intervenir dans certains dossiers et recueillir de l'information de gestion.

- Améliorer les connaissances des employés et le transfert d'expertise

Un plan de formation portant sur la législation en vigueur a été élaboré. Ce plan sera complété en y ajoutant des volets touchant les domaines administratif et informatique.

★ Améliorer la structure de l'information de gestion (volumétrie)

Plusieurs travaux ont été exécutés au cours de l'année pour améliorer la qualité de l'information accessible aux employés sur chaque produit et service offert par la Direction des opérations et des services à la clientèle. Cette information est nécessaire aux différents travaux reliés à l'amélioration des services dispensés. Le personnel possède désormais une information plus adéquate.

3.2.5 Projets ajoutés au plan d'amélioration 2003-2004 en cours d'année

★ Mettre en place un suivi permettant d'identifier les dossiers problématiques dans le secteur de l'alcool

Cette cible a été ajoutée au plan d'amélioration 2003-2004 en cours d'année. Un fichier, à la disposition des employés, permet de repérer des clients ou des endroits présentant des difficultés particulières. Le projet facilite le travail des préposés aux renseignements.

Réviser la Déclaration de services aux citoyens

Un comité a été mis en place pour revoir et améliorer la Déclaration de services aux citoyens. Ce comité avait pour mandat de valider l'information et de consulter des employés sur le contenu, la présentation et la qualité de la Déclaration des services. À terme, une nouvelle déclaration sera publiée.

★ Réaliser un sondage spécifique à la clientèle du secteur des alcools

La Régie reconnaît l'importance de disposer de renseignements clairs et pertinents sur les besoins de sa clientèle. Elle a donc réalisé un sondage en janvier 2004 dans le secteur névralgique des alcools afin de recueillir de l'information sur ses principales prestations de service, soit les demandes reçues par courrier, la téléphonie et les entrevues. Cinq aspects ont été évalués : les attentes des clients, leurs impressions sur les services reçus, leur degré de satisfaction, le degré d'importance pour le client de l'élément évalué et ses priorités. De plus, six caractéristiques du service ont été évaluées : le respect, la courtoisie, l'écoute, la compétence, la rapidité et l'accessibilité. Il a été tenu compte dans le plan d'échantillonnage de la répartition de la clientèle entre Québec et Montréal, ainsi que de la pondération des différentes prestations de services (entrevues, courrier et téléphonie) pour les permis de réunion et les permis d'alcool.

Les principaux résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle et les résultats globaux font ressortir que les clients se disent satisfaits :

- 89,3 % de l'attention que la Régie porte à leurs besoins;
- 94,2 % de la qualité du personnel;
- 92,1 % de l'ensemble des services reçus;
- 92,8 % du service offert par le centre d'appels.

- Les permis de réunion

Demandes de permis de réunion reçues par courrier

Environ 19 000 demandes de permis de réunion sont traitées annuellement par courrier. Les résultats du sondage démontrent qu'en général, les attentes exprimées par les clients correspondent à ce qu'ils disent avoir reçu comme service de la Régie. Ces attentes sont même dépassées lorsque leurs demandes sont traitées dans un délai de cinq à neuf jours. Malgré les résultats, il est intéressant de souligner que plus de 90 % des demandes de permis de réunion sont traitées dès leur réception.

Demandeurs de permis de réunion reçus en entrevue

D'après les résultats du sondage, la Régie dépasse les attentes des clients. En effet, près de 69 % des clients disent avoir reçu leur permis de réunion en moins de 10 minutes.

- Les permis de détaillants

Le sondage indique que 60 % des clients qui ont présenté une demande de permis de détaillant par courrier ont reçu une décision de la Régie en moins de 50 jours tandis que 35 % l'ont obtenue en moins de 20 jours.

Une question du sondage visait à connaître les attentes du client en matière de délai de traitement. Ainsi, près de 80 % de la clientèle désire obtenir une décision de la Régie, compte tenu du délai d'opposition, en moins de 65 jours tandis que 94,8 % des clients demandent que ce délai ne dépasse pas 90 jours. Répondre à cette attente des clients est une des cibles du prochain plan d'amélioration de la Régie.

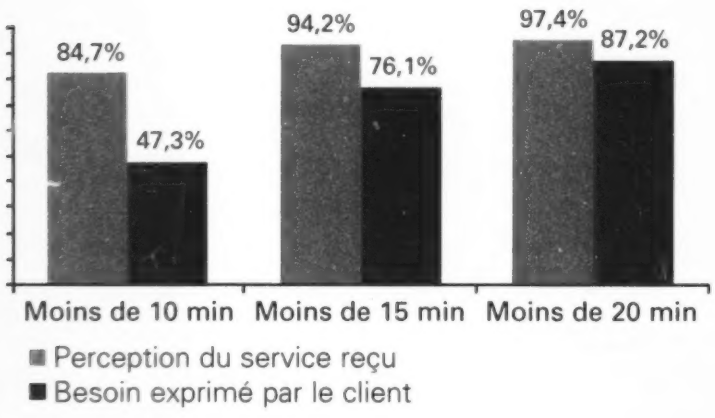
Il est à noter que, selon la nature de la demande, il existe des écarts importants dans le traitement des demandes de permis de détaillant. En effet, certaines demandes nécessitent un délai d'au moins 45 jours si on tient compte du délai administratif habituel. Un délai de 30 jours permet aux citoyens ou aux organisations municipales de se prononcer sur l'impact de l'octroi d'un permis dans cet établissement. Si tel est le cas, le délai de traitement sera plus long puisque le demandeur et les intervenants seront convoqués à une rencontre afin que la Régie entende tous les points de vue avant de rendre une décision.

- Le temps d'attente des clients pour une entrevue

D'après les résultats du sondage, les attentes des clients sont dépassées. En effet, 97,4 % de ces derniers disent avoir été reçus en moins de 20 minutes; comme on peut le constater dans le graphique qui suit, 87,2 % des clients s'attendent à être reçus en moins de 20 minutes.

La performance du personnel de la Régie est jugée excellente par la clientèle : 84,7 % des clients estiment avoir été reçus en moins de 10 minutes. Ce chiffre dépasse leurs attentes de 37 %.

Le temps d'attente pour une entrevue



- Les points à améliorer

Parmi les points à améliorer : la compréhension des formulaires (78,6 % de satisfaction) et le mode de facturation (65,4 % de satisfaction) demeurent les deux aspects les plus importants sur lesquels il convient de se pencher. Ces deux aspects sont inscrits comme cibles dans le plan d'amélioration de la prochaine année. Des solutions devront être mises en oeuvre pour tenir compte des multiples choix qu'offrent les produits et services de la Régie et de la quantité de documents demandés. En ce qui a trait à la facturation, une étude devrait être entreprise pour revoir le mode de facturation.

Partie 4
Les ressources

4.1 Les ressources humaines

Pour l'année 2003-2004, l'effectif régulier autorisé par le Conseil du trésor était de 207 ETC (équivalents à temps complet). Parmi les postes réguliers comblés au cours de cet exercice, quatre l'ont été par recrutement. À noter que la Régie s'est prévalue de l'excédent autorisé de 10 % des départs à la retraite prévus entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004 et a ainsi doublé temporairement trois postes.

En fin d'exercice, la Régie comptait 48 employés occasionnels. Notons que des décisions du Conseil du trésor relatives au programme ACCES, permettaient de majorer l'effectif occasionnel de 34 ETC dans le cadre des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 65 contractuels travaillant dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

Tableau 2

Répartition des postes par catégorie d'emploi

Catégorie d'employés	Réguliers 2003-2004	Occasionnels 2003-2004	Contractuels 2003-2004	Total 2003-2004
Dirigeant d'organisme (1)	1			1
Vice-présidents (1)	2			2
Régisseurs	14	1(2)		15
Cadre juridique	1			1
Cadres	9			9
Avocats notaires	22	13		35
Professionnels	25	2		27
Personnel de bureau	136	32		168
Total	**210**	**48**	**65**	**323**

(1) Le dirigeant d'organisme et les vice-présidents sont également régisseurs.

(2) Régisseur surnuméraire nommé en vertu de l'article 4 de la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux.

En matière d'embauche et de représentativité (Annexe V), au cours de l'exercice financier 2003-2004, la Régie a procédé à l'engagement de 23 nouveaux employés occasionnels, y compris trois employés provenant de groupes formés des membres des communautés culturelles, des autochtones et des anglophones, ce qui représente globalement 13 % des embauches au statut occasionnel. De plus, sur les 12 emplois d'été qui ont été comblés par des étudiants, cinq étaient issus de ces groupes cibles, soit 42 %. En mars 2004, le taux de représentation de ces groupes à la Régie s'est élevé à 1 % par rapport à la cible gouvernementale de 9 %.

En ce qui a trait à la représentation féminine, on retrouve 33 % de femmes dans les emplois d'encadrement, 50 % dans la catégorie des professionnels, avocats et notaires et 74 % dans le personnel de bureau. Globalement, en mars 2004, 63 % des postes réguliers de la Régie étaient occupés par des femmes. Pour toutes les catégories d'emplois, les taux de représentation à la Régie sont supérieurs à ceux des dernières cibles gouvernementales.

Enfin, au cours de l'exercice, la Régie a procédé à l'embauche de deux personnes handicapées afin de combler des postes occasionnels. Le taux de représentation de ce groupe à la Régie s'élève à 3 % comparativement à la cible de 2 % fixée par le gouvernement.

4.2 Les ressources financières

4.2.1 Opérations régulières

En 2003-2004, les revenus de la Régie ont totalisé 32,5 M$, ce qui représente une hausse de 3,2 % par rapport à 2002-2003. Les dépenses de l'exercice se sont élevées à 14,1 M$, soit le budget de dépenses octroyé pour la Régie incluant les crédits supplémentaires obtenus en cous d'année. L'excédent des revenus sur les dépenses généré pour l'exercice est de l'ordre de 18,4 M$ confirmant l'excellente performance de la Régie.

Tableau 3

Revenus et dépenses 2003-2004
(En milliers de dollars)

	2003-2004	2002-2003
REVENUS		
Droits et permis	32 408,5	31 431,4
Revenus divers	69,4	53,6
Amendes et confiscations	38,5	36,5
Total	**32 516,4**	**31 521,5**
DÉPENSES		
Rémunération	**10 675,0**	**9 482,2**
Fonctionnement		
Transport et communication	718,0	862,8
Services professionnels	910,2	1 026,0
Entretien et réparations	69,9	100,1
Loyers	1 567,8	1 397,6
Fournitures et approvisionnement	132,2	191,4
Équipements	22,7	88,1
Autres dépenses	0,8	3,0
Transfert	-	250,0
	3 421,6	**3 919,0**
Total des dépenses(1, 2)	**14 096,6**	**13 401,2**
Excédent des revenus sur les dépenses	**18 419,8**	**18 120,3**

Note 1 : La Régie a obtenu des crédits budgétaires de 1,8 M$ en 2003-2004 (2,2 M$ en 2002-2003) pour financer les opérations spéciales dans le cadre du programme ACCES (Actions Concertées pour Contrer les Économies Souterraines).

Note 2 : L'amortissement des immobilisations n'est pas inclus dans le total des dépenses compte tenu qu'il est assumé par le ministère de la Sécurité publique.

4.2.2 Investissements

Un budget d'investissement de 3,0 M$ a été octroyé à la Régie pour l'exercice 2003-2004. Toutefois, les investissements prévus pour la réforme des systèmes informatiques et pour l'aménagement de nos bureaux de Montréal totalisant 2,8 M$ n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier. Par contre, ces projets d'investissements sont toujours pertinents et seront réalisés ultérieurement.

Tableau 4

Investissements réalisés en 2003-2004
(En milliers de dollars)

	2003-2004	2002-2003
Investissements	200,0	967,7

4.2.3 Programme d'aide aux joueurs pathologiques

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000, par le décret 317-2000, afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries du Québec pour le programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2003-2004, la Régie a obtenu un budget de 3,0 M$ afin de financer la mise en place d'activités et de mesures intensives de contrôle, notamment celles liées à l'accès aux appareils de loterie vidéo.

Tableau 5

Revenus et dépenses 2003-2004 - Programme d'aide aux joueurs pathologiques
(En milliers de dollars)

	2003-2004	2002-2003
REVENUS	**3 000,0**	**3 000,0**
DÉPENSES		
Rémunération	**2 124,9**	**2 513,3**
Fonctionnement		
Transport et communication	128,9	144,6
Services professionnels	374,5	570,3
Entretien et réparations	2,3	14,7
Loyers	267,4	249,0
Fournitures et approvisionnement	25,2	29,6
Équipements	7,2	332,2
Autres dépenses	-	0,1
	805,5	**1340,5**
Total des dépenses	**2 930,4**	**3 853,8**
Surplus (déficit)	**69,6**	**(853,8)**
Surplus reporté en début de l'exercice	**0,9**	**854,7**
Surplus reporté à la fin de l'exercice (1)	**70,5**	**0,9**

Note 1 : Les sommes obtenues pour un compte à fin déterminée peuvent être affectées à une année postérieure à celle où elles ont été perçues à la condition que le programme soit toujours en vigueur.

Partie 5
Les principales statistiques

Tableau 6
Statistiques opérationnelles

Produits et services offerts à la clientèle	2002-2003	2003-2004
Renseignements téléphoniques	127 756	127 780
Nombre d'entrevues au comptoir	23 383	21 580
Alcool - Décisions à l'égard des demandes		
Permis de réunion	27 772	28 864
Permis de bar, brasserie, taverne, club		
Nombre de dossiers traités	3 519	3 427
Nombre de permis en vigueur	13 213	13 170
Permis d'épicerie		
Nombre de dossiers traités	1 533	2 140
Nombre de permis en vigueur	8 466	8 389
Permis de restaurant		
Nombre de dossiers traités	2 629	3 096
Nombre de permis en vigueur	10 524	10 679
Permis de fabrication	645	755
Licences de détaillant en matière première et grossiste		
Nombre de licences en vigueur	277	277
Licences de loterie vidéo		
Nombre de licences en vigueur	4 131	3 974
Courses - Décisions à l'égard des demandes		
Licences de course	7 538	7 116
Jeux - Décisions à l'égard des demandes		
Licences de bingo	1 359	1 407
Licences de bingo récréatif	1 015	978
Licences de gestionnaire de salles de bingo	335	308
Licences de loteries	961	1 795
Licences et vignettes d'appareils d'amusement	20 460	22 038
Avis de tenue de concours publicitaires	5 369	5 610
Sports de combat - Décisions à l'égard des demandes		
Licences reliées aux sports de combat	498	401
Messages publicitaires		
Attestation de conformité des messages publicitaires	3 358	2 734

Figure 1

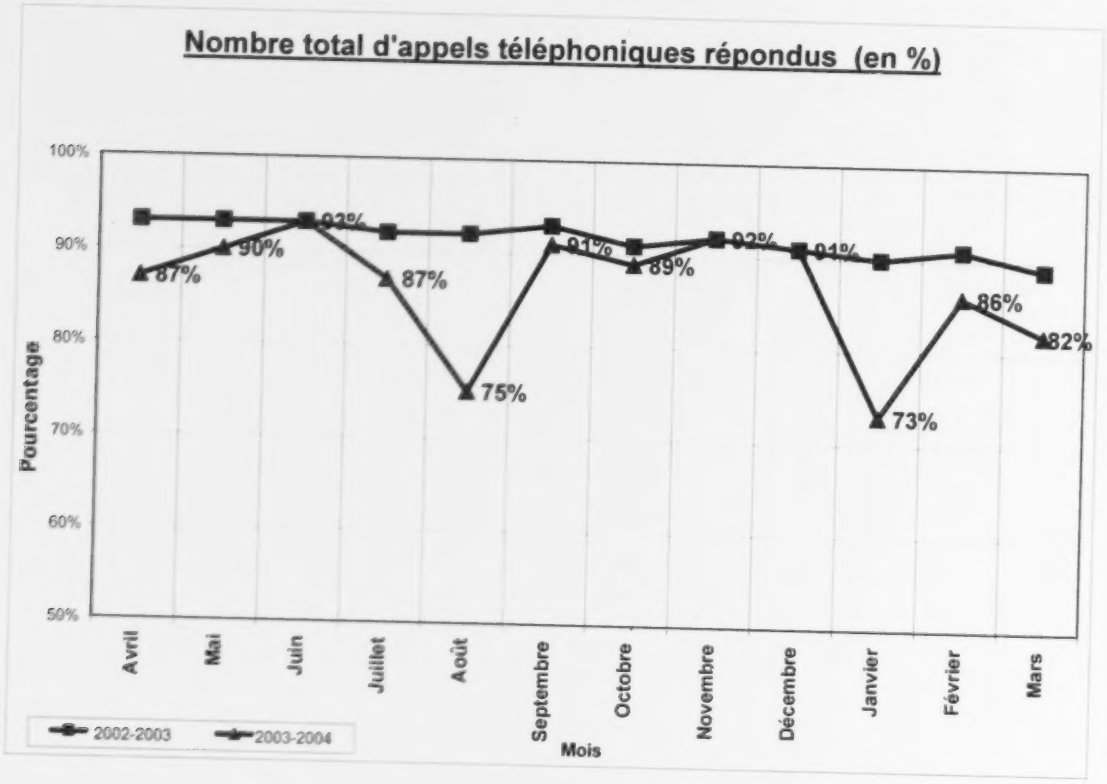


Tableau 7

Nombre d'enquêtes et d'inspections effectuées par secteur d'activité pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Catégorie	Nombre	
	2002-2003	2003-2004
Alcools	174	167
Appareils d'amusement	9	25
Appareils de loterie vidéo et casinos d'État	602	548
Bingos	81	37
Concours publicitaires	12	6
Courses	47	44
Tirages	13	16
Demandes transmises aux différents corps de police	148	137
Inspections effectuées par les corps de police mandatés	10 209	7 363
Total	**11 295**	**8 343**

Tableau 8

Nombre d'activités de contrôle réalisées relativement à la fabrication et à l'embouteillage de boissons alcooliques pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Activité	Nombre d'activités de contrôle	
	2002-2003	2003-2004
Délivrance d'autocollants (production artisanale)	122 936	144 032
Délivrance d'attestations de vins d'origine	2 291	1 732
Échantillonnage du vin d'origine	652	874
Enregistrement d'étiquettes	130	193
Inspection	51	61
Prélèvement d'échantillons à des fins d'analyse	871	478
Total	**126 931**	**147 370**

Tableau 9

Bilan comparatif du programme ACCES pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Catégorie	2002-2003	2003-2004
Rapports		
Solde des rapports de l'année précédente reportés pour traitement	1 750	1 104
Nombre de rapports reçus	1 905	1 792
Nombre total de rapports à traiter	**3 655**	**2 896**
Nombre de rapports définitivement traités	**2 551**	**2 403**
Nombre de rapports restant à traiter	1 104	493
Infractions		
Nombre total de contraventions / infractions constatées pour les rapports reçus en cours d'année	**2 751**	**2 385**
Nombre de contraventions à l'article 72.1 de la LPA (Loi sur les permis d'alcool) * constatées pour les rapports reçus en cours d'année	**814**	**719**
Pourcentage de contraventions à l'article 72.1 de la LPA	**30%**	**30%**
Décisions		
Nombre de décisions motivées rendues dans le courant de l'année	**495**	**622**

* L'article 72.1 de la LPA mentionne qu'un titulaire de permis ne doit tolérer dans son établissement que la présence de boissons alcooliques acquises conformément à son permis.

Tableau 10

Nombre d'activités de contrôle des machines à sous et des tables de jeu dans chacun des casinos d'État pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Activité	Charlevoix		Hull		Montréal		Total	
	2002 2003	2003 2004	2002 2003	2003 2004	2002 2003	2003 2004	2002 2003	2003 2004
Demandes de certification (1)	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	73	69
Levées de scellés (2)	35	24	93	80	72	N/D	200	104
Vérifications (3)	361	748	2 283	2 109	2 832	3 423	5 476	6 280

Note 1 : Demandes faites au Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

Note 2 : Scellés apposés par le Service de la sécurité du casino concerné, sous la surveillance du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale. Levée effectuée par le personnel du service de la sécurité du casino en cause, pour vérification ultérieure par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

Note 3 : Vérifications effectuées par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

N/D signifie non disponible par casino. On peut cependant comptabiliser le total des demandes de certification pour les années 2002-2003 et 2003-2004.

Tableau 11

Nombre d'activités relatives à la délivrance de permis d'alcool au détail pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Type d'activité	Nombre de demandes de permis d'alcool	
	2002-2003	2003-2004
Pour un nouvel établissement	666	703
À la suite d'une cession d'un établissement	1 846	2 030
À la suite de modifications	2 339	2 440
Pour une autorisation d'exploitation temporaire	1 141	2 482
Pour un désistement ou une révocation volontaire	782	633
Licences de loterie vidéo	386	416
Autres (changements d'emplacement, faillite, décès)	625	104
Total	**7 785**	**8 808**

Tableau 12

Nombre d'activités de contrôle relatives aux courses de chevaux pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Activité	2002-2003	2003-2004
Vérification de dossiers par la Sûreté du Québec	1 337	1 571
- Dossiers retenus par la Régie et soumis aux régisseurs	13	12
Vérification des propriétaires de chevaux (programmes réguliers incluant les événements spéciaux)	51 137	47 176
Vérification des conducteurs et entraîneurs (programmes réguliers incluant les événements spéciaux)	89 895	81 146
Vérification des participants dont le cheval prend le départ dans les événements spéciaux et le circuit régional	4 467	3 534
Tests d'alcoolémie sur les participants	3 023	2 676
- Tests positifs entraînant une poursuite	2	4
Tests d'urine et de sang sur les chevaux	6 015	6 763
- Tests positifs	17	10
Prélèvements sanguins pour détecter la présence d'une concentration de dioxyde de carbone libre TCO2	8 344	7 706
- Tests positifs	2	5

Tableau 13

Nombre de programmes de courses de chevaux tenus et de décisions rendues par les juges des courses pour les années 2002-2003 et 2003-2004

	2002-2003	2003-2004
Programmes de courses		
Programmes tenus sur les pistes de courses	387	402
Décisions de juges de courses		
Décisions rendues sur enquête sommaire	1 046	1 035
Manquements relevés	691	645
Dossiers retirés à la demande de la Régie	6	5
Dossiers pour lesquels aucune décision de juges des courses n'avait été rendue au 31 mars de l'année courante	29	24

Tableau 14

Nombre de décisions rendues par le personnel désigné et par les régisseurs, par secteur d'activité, pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Secteur d'activité	Nombre	
	2002-2003	2003-2004
Alcools		
- Détaillants (incluant les appareils de loterie vidéo)	7 785	8 808
- Messages publicitaires sur les boissons alcooliques	3 358	2 734
Appareils d'amusement	111	174
Bingos	2 900	3 003
Casinos bénéfices	0	1
Concours publicitaires	5 369	5 610
Courses et salles de paris	1 899	1 709
Sports de combat	498	401
Tirages	1 834	1 795
Total	**23 754**	**24 235**

Tableau 15

Nombre de décisions juridictionnelles rendues par les régisseurs, par secteur d'activité, pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Secteur d'activité	Nombre	
	2002-2003	2003-2004
Alcools		
- Détaillants (incluant les appareils de loterie vidéo)	988	1 015
- Fabricants	13	9
Appareils d'amusement	3	4
Bingos	145	88
Casinos : employés	3	0
Casinos : fournisseurs de biens et de services	2	0
Concours publicitaires	35	21
Courses et salles de paris	68	66
Sports de combat	2	3
Tirages	42	71
Total	**1 301**	**1 277**

Tableau 16

Nombre de dénonciations écrites, reçues et traitées par la Régie pour les années 2002-2003 et 2003-2004

Secteur d'activité	2002-2003	2003-2004
Alcools	166	151
Appareils d'amusement	0	4
Appareils de loterie vidéo	16	20
Bingos	76	64
Casinos	2	1
Concours publicitaires	93	88
Concours non enregistrés	3	5
Courses	6	5
Fabricants	0	2
Tirages	25	17
Total	**387**	**357**

Tableau 17

Données relatives aux rencontres et aux audiences du secteur de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle pour l'année 2003-2004

Secteur d'activité	Inscriptions au calendrier des rencontres et des audiences (1)	Inscriptions relatives à la révision d'une décision	Inscriptions relatives à une demande avec opposition	Inscriptions relatives à une demande sans opposition	Inscriptions relatives à la surveillance et au contrôle	Nombre d'affaires entendues
Alcools						
Détaillants	1 673	31	129	288	787	1 082
Fabricants	16	0	1	3	5	14
Manufacturiers d'appareils de loterie vidéo	0	0	0	0	0	0
Messages publicitaires sur les boissons alcooliques	0	0	0	0	0	0
Appareils d'amusement	6	0	0	0	0	4
Bingos	125	16	1	56	5	92
Casinos bénéfices	0	0	0	0	0	0
Casinos d'État	2	0	0	0	0	0
Concours publicitaires	48	0	0	12	1	25
Courses et salles de paris	112	27	1	17	31	67
Sports de combat	9	0	0	1	4	1
Tirages	95	2	0	84	0	74
Total	**2 086**	**76**	**132**	**461**	**833**	**1 359**

(1) À noter qu'un même dossier peut, dans certains cas, être inscrit plus d'une fois au calendrier des rencontres et des audiences.

Au terme de l'exercice se terminant le 31 mars 2004, les régisseurs de la fonction juridictionnelle ont rendu 1 277 décisions motivées à la suite d'une audience. Des audiences ont eu lieu dans sept (7) régions du Québec. Le délai moyen pour la prise de décision a été de 14,21 jours dans 1 255 décisions, soit 98 % du total des décisions.

Tableau 18

Données relatives aux décisions du secteur des régisseurs d'instruction, pour l'année 2003-2004

Secteur d'activité	Accordé	Annulé	Pose de conditions	Relevé du défaut	Autres	Total
Alcools						
Détaillants	467	3	10	8	29	517
Fabricants	2	0	0	0	0	2
Permis de réunion	151	19	10	446	23	649
Fabricants	127	0	0	0	23	150
Appareils d'amusement	4	0	0	0	4	8
Appareils de loterie vidéo	75	1	15	0	1	92
Bingos	179	0	2	1	2	184
Exploitants de salle de bingo	1	0	0	0	0	1
Casinos	1	0	0	0	0	1
Concours publicitaires	42	0	1	0	1	44
Courses	111	0	0	0	8	119
Sports de combat	396	0	0	0	0	396
Tirages	48	2	2	1	2	55
Autres	0	0	0	0	3	3
Total des secteurs	**1 604**	**25**	**40**	**456**	**96**	**2 221**

Annexe I

Liste des lois, des règlements et des règles administrés, en tout ou en partie, par la Régie des alcools, des courses et des jeux

Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux (L.R.Q., chapitre R-6.1)

- Décret concernant l'autorisation d'utiliser un appareil automatique pour apposer la signature du président et du secrétaire de la Régie des alcools, des courses et des jeux
- Règles de procédure de la Régie

Loi sur les courses (L.R.Q., chapitre C-72.1)

- Règles de certification
- Règlement sur les courses de chevaux de race Standardbred
- Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred
- Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred tenues sur une piste de courses de catégorie « D »
- Règles sur l'élevage du cheval de course du Québec de race Standardbred
- Règlement sur les salles de paris
- Règles sur les salles de paris

Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (L.R.Q., chapitre L-6)

- Règlement sur les appareils d'amusement
- Règles sur les appareils d'amusement
- Règles sur les appareils de loterie vidéo
- Règlement sur les bingos
- Règles sur les bingos
- Règles sur les concours publicitaires
- Règles sur les conditions d'embauche dans un casino d'État
- Règlement sur les droits et frais payables pour les licences, l'immatriculation et les autorisations relatives aux loteries vidéo
- Règles sur les normes relatives à l'admission du public, au maintien de l'ordre public et à la sécurité des personnes dans les casinos d'État
- Règlement sur les personnes devant respecter les conditions de délivrance et de maintien d'une licence relative aux loteries vidéo
- Règlement sur les réserves et les établissements autochtones
- Règlement sur les systèmes de loteries
- Règles sur les systèmes de loteries
- Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo

Loi sur les permis d'alcool (L.R.Q., chapitre P-9.1)

- Règlement sur les conditions relatives à la délivrance et l'exploitation d'un permis « Terre des hommes » et d'un permis « Parc olympique »
- Décret sur les districts judiciaires qui forment les divisions de la Cour d'appel aux fins de la Loi sur les permis d'alcool
- Règlement sur certains documents relatifs à la Loi sur les permis d'alcool
- Règlement sur les droits et frais payables en vertu de la Loi sur les permis d'alcool
- Règlement concernant les normes d'aménagement des établissements
- Règlement sur les permis d'alcool
- Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques
- Règles de régie interne de la Régie des alcools, des courses et des jeux

Loi sur la sécurité dans les sports (L.R.Q., chapitre S-3.1)

- Règlement sur les permis relatifs aux sports de combat
- Règlement sur la procédure d'audition
- Règlement sur les sports de combat

Loi sur la Société des alcools du Québec (L.R.Q., chapitre S-13)

- Règlement sur l'achat et l'embouteillage de spiritueux
- Règlement sur les boissons alcooliques fabriquées et embouteillées par un titulaire de permis de distillateur
- Règlement sur le cidre
- Règlement sur les droits et frais exigibles en vertu de la Loi sur la Société des alcools du Québec
- Règlement sur les modalités de vente des boissons alcooliques par les titulaires de permis d'épicerie
- Règlement sur le vin et les autres boissons alcooliques fabriquées ou embouteillées par un titulaire de permis de fabricant de vin

Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., chapitre S-13.1)

- Règlement sur le bingo
- Règlement sur les jeux de casino
- Règlement sur le système de loterie vidéo

Annexe II

Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec

SACLiQ

Plan d'amélioration des services aux citoyens 2004-2005

Le plan d'amélioration des services aux citoyens de la Régie des alcools, des courses et des jeux correspond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique* qui est un levier en faveur de la qualité des services aux citoyens. Améliorer la satisfaction des clients, favoriser une culture de services pour améliorer nos relations avec la clientèle, créer un climat de travail stimulant qui favorisera la responsabilisation des employés, voilà ce qui se retrouve en toile de fond de notre démarche. S'intégrant à la mission de modernisation de l'État, le plan d'amélioration des services aux citoyens vient préciser, pour chaque objectif de la Déclaration de services, des cibles, des résultats attendus, des échéances, des biens livrables et des indicateurs qui nous permettront d'offrir des services de haute qualité aux citoyens, tout cela en maintenant un sain équilibre entre la continuité et l'innovation.

OBJECTIFS DE QUALITÉ	CIBLES	RÉSULTATS ATTENDUS	ÉCHÉANCES	BIENS LIVRABLES/ INDICATEURS
Vous accueillir avec courtoisie	Cibles réalisées en 2002-2003			
Être accessible	1. Améliorer notre centre d'appels téléphoniques (suite du sondage)	Implanter la phase 3 du centre d'appels visant à diminuer le délai d'acheminement des appels Effectuer un sondage pour valider auprès de la clientèle les effets de la phase 3	Février 2005	Faire passer de 83 % à 90 % le degré de satisfaction
	2. Réviser, simplifier et rendre disponibles les formulaires à la Régie	Simplifier par priorités les différents formulaires et les rendre accessibles sur Internet. Structurer l'approche	Mars 2005	Amélioration de 5 formulaires
Traiter votre demande dans des délais connus	3. Améliorer nos processus d'affaires et nos délais de traitement par une étude sur l'ensemble de nos catégories de permis d'alcool (suite du sondage)	Recommander d'améliorer nos processus d'affaires Organigramme de nos processus d'affaires	Mars 2005	Rapport d'étude Amélioration de 5 % de nos délais de traitement 100 % des processus identifiés.
	4. Envisager des formules pour informer la clientèle de notre temps/réponse (suite du sondage)	Déterminer les moyens utilisés	Décembre 2004	100 % de notre clientèle informée Moyens de communication de nos délais
Vous fournir des réponses claires et précises	5. Améliorer nos relations avec notre clientèle	Réviser nos différents dépliants à la disposition du public	Mars 2005	3 nouveaux dépliants
	6. Rendre plus uniforme le traitement des dossiers des clients	Continuer à standardiser nos méthodes de travail à Québec et à Montréal Réviser notre chaîne de production	Mars 2005	100 % des travaux à terminer
	7. Améliorer le mode de facturation (suite du sondage)	Faciliter la compréhension de la facturation par le client	Décembre 2004	Faire passer notre taux de satisfaction de 68 % à 90 %
	8. Effectuer une étude permettant d'établir une stratégie de vulgarisation de nos lois et règlements	Élaborer une stratégie et les moyens pour y parvenir	Décembre 2004	Décision concernant l'étude
	9. Améliorer les liens entre la Direction de l'analyse et la Direction des opérations dans le traitement des dossiers afin d'offrir un meilleur service et de mieux informer la clientèle	Améliorer les délais de traitement et le service à la clientèle	Mars 2005	À déterminer

Annexe III

Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux

Préambule

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

Objet et champ d'application

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.

2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).

3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la *Loi* ou du *Règlement*, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

Principes d'éthique et règles de déontologie

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.

6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

Devoirs du régisseur envers l'administré

Respect du droit et de l'intérêt public

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Équité et bonne foi

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.

9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

Respect et courtoisie

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

    Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

    11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

    11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

Accessibilité à la justice administrative

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

    Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

Diligence

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

Discrétion

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

Autres devoirs du régisseur

Développement des connaissances

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activités de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

Collégialité et cohérence

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Loyauté

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

Réserve et objectivité

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Exclusivité des services et assiduité

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Honnêteté et conflit d'intérêts

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

- le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;

- le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;

- le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

- de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;

- de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;

- de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;

- d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

Activités politiques

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

Rémunération

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

Régles propres à la fin du mandat du régisseur

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

Processus disciplinaire

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la *Loi, au Règlement* ou au Code d'éthique et de déontologie, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

Disposition finale

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.
Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.

Annexe IV

Directive sur l'organisation du travail des régisseurs

La présente directive abroge les directives du 2 mars 2000 et du 26 octobre 2001 portant respectivement sur les suites du jugement de la Cour supérieure dans les affaires *Marina de Repentigny* et *Au Vieux Varennes*, et sur l'établissement de la fonction de régisseur d'instruction.

A - Rappel historique et contexte

1 Le rôle de la Régie des alcools, des courses et des jeux

La Régie des alcools, des courses et des jeux est un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, réglementaire et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés par le législateur et elle doit tenir compte, entre autres, de l'intérêt public et, selon les domaines, de la tranquillité publique et de la sécurité publique.

Ainsi, parmi les fonctions et les pouvoirs de type administratif de la Régie, il faut citer le pouvoir de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Parmi ceux de type réglementaire, on mentionnera le pouvoir d'édicter des normes. Enfin, parmi les fonctions et les pouvoirs de type décisionnel, il faut citer notamment le pouvoir de la Régie de délivrer, de suspendre ou de révoquer des permis, des licences, des autorisations et des certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation.

2 Le cumul des fonctions

Les tribunaux reconnaissent la validité du cumul de plusieurs fonctions au sein d'un même organisme administratif à la condition que les garanties d'indépendance et d'impartialité soient respectées lorsqu'il exerce une fonction quasi judiciaire, même si l'organisme en cause remplit le plus souvent des fonctions administratives.

C'est ainsi qu'en a décidé la Cour suprême dans l'affaire *2747-3174 Québec inc. c Québec (Régie des permis d'alcool)*[1] connue comme l'affaire *La Petite Maison*.

---

[1] [1996] 3 R.C.S. 919, p. 921

La Cour a conclu, à la majorité, qu'en l'espèce, l'article 23 de la *Charte des droits et libertés de la personne* était applicable puisque la décision de révoquer un permis pour cause d'atteinte à la tranquillité publique constitue l'aboutissement d'un processus quasi judiciaire.

À la suite de ce jugement, la Régie des alcools, des courses et des jeux a modifié sa structure et son mode de fonctionnement interne de manière à répondre aux exigences dictées par le plus haut Tribunal[2] .

3 Le cadre légal depuis l'introduction de l'article 32.1 de la LRACJ

Le 19 juin 1997, la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* était modifiée[3] entre autres par l'introduction de l'article 32.1 qui prévoyait l'envoi, avant de rendre certaines décisions, d'un avis de décision projetée.

Par ailleurs, le 1er avril 1998, l'ensemble des dispositions de la *Loi sur la justice administrative*[4] et de la *Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative*[5] est entré en vigueur.

La Régie a modifié ses processus en conséquence.

Puis, le 19 juin 1999[6] , l'article 32.1 a été modifié pour renvoyer expressément à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et harmoniser ainsi davantage le processus décisionnel avec celui qui est établi dans la *Loi sur la justice administrative*.

4 Le jugement de la Cour supérieure du 3 décembre 1999

Par un jugement rendu le 3 décembre 1999[7] , l'Honorable Jean-Jacques Croteau de la Cour supérieure a conclu que : « *tout le processus enclenché par la Régie contre les requérantes (...) a le caractère quasi judiciaire* » *et que : « les modifications de la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux, l'adoption de la Loi sur la justice administrative, la Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative n'ont pas eu pour effet de faire perdre le constat de la Cour suprême dans l'arrêt La Petite Maison que la Régie des alcools, l'intimée, exerçait une fonction quasi judiciaire*[8] .»

---

2 Directives RACJ - 201296-A-1102 et A-1103.

3 *Loi modifiant diverses lois dans le but de prévenir la criminalité et d'assurer la sécurité publique*, L.Q. 1997, c. 51

4 L.Q. 1996, c. 54

5 L.Q. 1997, c. 43

6 *Loi modifiant la Loi sur les permis d'alcool et la Loi sur la Régie des alcools, des cours es et des jeux*, L.Q. 1999, c. 20.

7 *2437-0223 Québec inc. (Marina de Repentigny) et 2734-4290 Québec inc. (Au vieux Varennes) c. Régie des alcools, des courses et des jeux et Procureur général du Québec*, Cour supérieure, Montréal, 500-05-045627-989, 500-05-049503-996, le 3 décembre 1999, juge Jean-Jacques Croteau

8 *id.*, p. 48

Dans les deux affaires faisant l'objet de ce jugement, la Régie avait entrepris une démarche dans le but de suspendre des permis d'alcool, conformément à l'article 32.1 de la LRACJ, par la notification d'un avis et d'un projet de décision.

Le Tribunal dit que : « *l'article 32.1 de la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux doit être déclaré inopérant (art. 56 de la Charte québécoise) parce qu'il contrevient principalement à l'article 23 de la même Charte québécoise* », parce qu'il (...) « *crée une crainte raisonnable de partialité institutionnelle et viole la règle audi alteram partem*[9] ».

5 Les suites de ce jugement

Le 2 mars 2000, la Régie a émis une directive qui avait pour but de donner suite au jugement du 3 décembre 1999, réorganisait le travail des régisseurs et instaurait le cloisonnement des fonctions d'inspection, d'enquête, d'analyse et de convocation d'une part, et de certaines fonctions décisionnelles, d'autre part.

Ces changements visaient, tel que l'énonçait l'Honorable Juge Gonthier dans l'arrêt de *La Petite Maison*, à « *concilier les impératifs de commodité administrative et les principes d'impartialité et d'indépendance, avec lesquels il ne saurait trop facilement être transigé*[10] .»

6 *Loi modifiant la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux et d'autres dispositions législatives*

Cette loi modifie la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux afin de concrétiser législativement les changements apportés à la procédure et au cloisonnement des fonctions exercées par la Régie lorsque celle-ci exerce une fonction quasi judiciaire .

---

9 *id.* p. 57-58

10 précité note 1, p. 931.

11 Projet de loi n° 174 (2001, chapitre 77), *Loi modifiant la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux et d'autres dispositions législatives,* sanctionné le 20 décembre 2001.

B - Mode de fonctionnement pour les contrôles de l'exploitation de permis, de licences et d'autres autorisations prévus dans les lois administrées par la Régie

1 Le champ d'application

Les règles de fonctionnement décrites ci-après s'appliquent à toute démarche de la Régie, en toute matière, et dont l'issue peut être : soit de refuser le renouvellement d'un permis, d'une licence, d'une autorisation, d'un enregistrement ou d'une immatriculation, soit de les suspendre, de les annuler ou de les révoquer, d'imposer à un titulaire des conditions d'exploitation, de confisquer un cautionnement ou de rendre une ordonnance.

2 La démarche

a) La convocation à une audience

Tout dossier faisant place à une problématique quant à l'exploitation d'un permis, d'une licence ou d'une autorisation est référé à la Direction de l'analyse qui en fait l'étude.

Il en va de même, en matière de concours publicitaire, de bingo ou de tirage, lorsqu'il faut trancher un différend ou que des faits peuvent donner lieu à une ordonnance.

Lorsque les faits d'un dossier justifient d'engager une démarche, un avis de convocation à une audience signé par le président est notifié au titulaire ou à la personne concernée conformément aux règles de procédure applicables devant la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Comme la loi et la jurisprudence l'exigent, l'avis (ou les documents y annexés) donne suffisamment de détails sur les allégations de faits et la teneur des plaintes, le cas échéant, qui seront appréciés par le ou les régisseurs à qui l'affaire sera confiée, et indique les conséquences possibles d'une conclusion, par ce ou ces régisseurs, de manquements à la loi.

Il est accompagné de copies de tous les documents pertinents.

Cet avis n'affecte pas les droits du titulaire du permis ou de la licence ni n'empêche ou n'en restreint l'exploitation.

b) L'audience

Au cours de l'audience, le ou les régisseurs considèrent la preuve documentaire de la Régie et entendent, le cas échéant, les témoins assignés à la demande de la Direction de l'analyse. Le personnel de la Direction de l'analyse peut poser des questions aux personnes présentes. Le ou les régisseurs entendent ensuite les observations du titulaire ou de la personne concernée ainsi que leurs témoins, le cas échéant.

Par la suite, le personnel de la Direction de l'analyse, le titulaire ou la personne concernée ou leur procureur, le cas échéant, peuvent faire des représentations.

Les régisseurs décident après délibéré. Dans tous les cas, une décision écrite et motivée est signée et communiquée conformément à la loi.

3 Le cloisonnement des fonctions

Dans le cadre du champ d'application décrit ci-dessus, un cloisonnement étanche est maintenu entre les fonctions d'inspection, d'enquête, d'analyse et de convocation d'une part, et décisionnelle, d'autre part..

Les personnes qui inspectent, procèdent à l'enquête dans une affaire, à l'analyse et à la convocation à une audience ou participent à une audience, de même que les personnes qui les assistent, ne peuvent à aucun moment communiquer avec des régisseurs quels qu'ils soient, notamment ceux qui sont chargés de l'affaire et le personnel qui peut être assigné pour les assister, ni discuter de l'affaire avec eux. Cette mesure ne doit pas être interprétée comme empêchant la communication de ces personnes en présence ou à la connaissance du titulaire de permis, de licences ou d'autres autorisations.

Cette interdiction de communication s'adresse également aux régisseurs et aux personnes qui les assistent. Ils ne peuvent discuter d'une affaire avec quiconque agit comme inspecteur, enquêteur, participe à l'analyse, à une convocation ou à l'audience.

De plus, un régisseur ne peut agir dans le cadre d'une enquête ou de la décision de convoquer la personne concernée à une audience.

La Direction des affaires juridiques, quant à elle, fournit à l'ensemble de la Régie des services d'ordre juridique habituellement dispensés par une telle direction, c'est-à-dire qu'elle joue essentiellement un rôle de conseil, de représentation et de rédaction législative et réglementaire.

Elle peut donner à la Régie, sur une question générale d'interprétation ou d'orientation de nature juridique, des avis susceptibles de favoriser la réalisation cohérente des diverses fonctions de la Régie. Les régisseurs ne sont cependant jamais liés par ces avis.

Toutefois, cette direction ne peut pas conseiller la Direction de l'analyse, la Direction des enquêtes et de l'inspection ou les régisseurs sur un cas particulier couvert par le champ d'application de la présente section.

La Direction des affaires juridiques ne participe donc jamais à l'analyse ou à la convocation à une audience dans une affaire, à une audience ainsi qu'au processus décisionnel, notamment dans le cadre du délibéré.

C - Mode de fonctionnement pour la délivrance des permis, des licences et des autres autorisations prévus dans les lois administrées par la Régie

1 Le champ d'application

Les règles de fonctionnement décrites ci-après s'appliquent à toute démarche de la Régie, en toute matière, et dont l'issue peut être la délivrance de permis, de licences, d'autorisations et de certificats.

2 La démarche

a) L'examen par les régisseurs d'instruction

Lorsqu'il le faut, les régisseurs d'instruction voient s'il est opportun de donner suite aux demandes de permis, de licences ou d'autres autorisations prévues dans les lois administrées par la Régie, à l'exception des cas où la loi prévoit la tenue d'une audience. Les régisseurs d'instruction peuvent exercer un pouvoir discrétionnaire lorsqu'ils étudient la demande.

Ils peuvent également voir s'il est opportun de demander la tenue d'une inspection ou d'une enquête, de compléter le dossier ou de le référer à la Direction de l'analyse pour qu'il soit soumis à d'autres régisseurs de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle si un refus est possible.

b) La rencontre

Dans ces cas, un avis de rencontre portant sur la demande de permis, de licences ou d'autres autorisations est envoyé au demandeur avant la rencontre avec un ou des régisseurs de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle. Cet avis, signé par le président, fait état des informations obtenues par la Régie pendant l'étude de la demande, indique les renseignements et les documents que le demandeur devra fournir pour remplir cette demande et les conclusions possibles relativement à la demande.

Pendant la rencontre, le personnel de la Direction de l'analyse intervient dans la divulgation de la vérité et la promotion du respect du droit. Le demandeur peut présenter des observations, faire entendre des témoins et déposer de la documentation.

Les régisseurs décident après délibéré. Dans tous les cas, une décision écrite et motivée est signée et communiquée conformément à la loi.

3 Le cloisonnement des fonctions

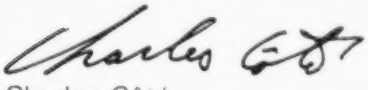
Les régisseurs d'instruction, de même que le personnel qui peut être assigné pour les assister, ne peuvent communiquer avec un régisseur de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle ou avec son personnel ni discuter avec eux d'une affaire particulière à traiter ou en traitement.

Cette interdiction de communication vise également le régisseur de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle et son personnel qui ne peuvent discuter d'une affaire particulière dont ils sont saisis ou dont ils sont susceptibles d'être saisis avec un régisseur d'instruction. De plus, les régisseurs d'instruction ne peuvent, à aucun moment, participer à une audience ou à une rencontre.

Finalement, en n'importe quel temps, les personnes qui traitent une demande, inspectent, procèdent à l'enquête dans une affaire, à l'analyse et à la convocation à une rencontre ou participent à cette rencontre, de même que les personnes qui les assistent, ne peuvent communiquer avec un régisseur de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle et avec le personnel qui peut être assigné pour assister ces régisseurs ni discuter de l'affaire avec eux. Cette mesure ne doit pas être interprétée comme empêchant la communication de ces personnes en présence ou à la connaissance du demandeur de permis, de licences ou d'autres autorisations.

Cette interdiction de communication s'adresse également aux régisseurs de la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle et aux personnes qui les assistent. Ils ne peuvent discuter d'une affaire avec quiconque agit comme employé ayant traité la demande, comme inspecteur ou comme enquêteur ni avec quiconque participe à l'analyse, à une convocation ou à la rencontre.

Le président,



Charles Côté
27 août 2002

Annexe V

Embauche et représentativité
1er avril 2003 au 31 mars 2004

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche

	PERMANENTS (y compris les temporaires)	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	4	23	12	4

Nombre d'employés permanents et temporaires en date du 31 mars 2004

Effectif total (personnes)	198

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

Rappel de l'objectif :
Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

LE TAUX D'EMBAUCHE

	PERMANENTS (y compris les temporaires)				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES			
	CC	Angl.	Aut.	global	CC	Angl.	Aut.	global	CC	Angl.	Aut.	global	CC	Angl.	Aut.	global
Nombre de personnes embauchées	-	-	-	-	2	1	-	3	4	1	-	5	-	-	-	-
Pourcentage	-	-	-	-	8,7%	4,4%	-	13,0%	33,3%	8,3%	-	41,7%	-	-	-	-

Rappel de l'objectif :
Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ

	PERMANENTS (y compris les temporaires)			
	CC	Angl.	Aut.	global
Représentativité en nombre	-	1	1	2
Pourcentage		0,5%	0,5%	1,0%

3. PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif :
Atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ

	PERMANENTS (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	-
Représentativité en nombre	5
Pourcentage (représentativité)	2,5%

4. FEMMES

NIVEAU DE REPRÉSENTATION

	Régisseurs	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel *	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau
Représentativité en nombre	2	3	22	34	64
Pourcentage	15,4%	33,3%	50,0%	63,0%	82,1%

Pourcentage global : 63,1%
* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

Régie des alcools,
des courses
et des jeux

Québec